معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

قسم البحوث الإنسانية والإدارية

دراسة بناء مقياس لتقويم خدمات الحج بصالة الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

موسم حج ١٤٢٠هـ

الباحثون

أ. د. سالم بن أحمد سحاب

د. سامي بن ياسين برهمين

د. سهل بن فضل البار

د. طه بن عبد القادر عمارة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين

وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

الفهرس

مقدمة

في حياتنا المعاصرة ، لا يكاد يخلو قاموس الخدمات والمنتجات من معايير واضحة لجودة الخدمة أو المنتج. فما منا من أحد مثلاً لم يسمع بتصنيف الفنادق إلى فئات تبدأ بالنجمة الواحدة وتنتهي بالنجوم الخمسة بناءً على معايير عديدة منها : المبنى والنظافة والمرافق والخدمات الأخرى وجودة المطاعم التي بالفندق وغيرها من المزايا. ولذا فبناء مقياس يوضح مدى جودة أي مرفق أو خدمة أو منتج عملية طويلة معقدة تتشابك في رسمها عوامل عديدة كما توجد ظروف عديدة يفرضها الواقع وتحتمها الحقائق .

والحج – الشعيرة الكبرى – التي يتلهف لأدائها ملايين المسلمين كل عام، ليفوز بها نسبة منهم تحلهم المملكة العربية السعودية محل الضيف الكريم العزيز. كيف لا وهو الضيف القادم لرحاب البيت الحرام قاصداً وجه مولاه عز وجل مؤدياً لفريضة العمر وملبياً نداء الخليل عليه السلام .

والحقيقة التي لا خلاف عليها أن المملكة ممثلة في حكومتها لا تألوجهداً في تطوير الخدمات التي تقدمها لضيوف بيت الله سواءً تلك المقدمة من خلال المرافق أو من خلال العاملين في تلك المرافق.

ولعل من أهم هذه المرافق مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة الذي يستقبل النسبة الغالبة من حجاج بيت الله الحرام عبر الصالة المخصصة لهم أثناء موسم الحج. ومن ثم فهو البوابة التي يعبر من خلالها الحجاج إلى مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تُعنى ببناء المقياس المناسب لتقويم أداء الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام من حيث المرافق التي توفرها الحكومة لهم، ومن حيث كفاءة العاملين بهذه المرافق، ومن حيث الخدمات التي تتبع هذه المرافق كوسائل النقل مثلاً من المطار إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة .

وبناء المقياس لا يعني – في نظر فريق البحث – المثالية المطلقة ، بل لابد من مراعاة الواقع المحيط بنا وتفهم الظروف التي تحكمنا والثقافة التي تغلب علينا فضلاً عن البيئات التي يفد إلينا الحجاج منها وأخرى مهمة جداً لا تحدث في أي بقعة أخرى في العالم .. هي ذلك العدد الجم الذي يتوافد إلى المملكة خلال أيام معدودات قد لا تتجاوز أصابع اليد، فمع اقتراب الخامس والعشرين من ذي القعدة يشتد الضغط على صالة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي لاقتراب موعد أداء الفريضة واقتراب آخر موعد لوصول الطائرات رسمياً وهو الرابع من شهر ذي الحجة .

أهداف الدراسة

لما كانت هذه الدراسة ترمي إلى تحديد المقياس المناسب لأداء الخدمة بناءً على الإمكانات المتاحة في المرافق وكفاءة مقدميها من منسوبي الجهات العاملة . وسعياً إلى وضع هذا المقياس بدقة فإنه من الضروري بداية تصنيف الخدمات من حيث الأفراد الذين يقدمونها والجهات التي تشرف عليها والمرافق التي تتم من خلالها. ثم يستعان بآراء ثلاث جهات مرتبطة بهذه الخدمة وهي :

- الحجاج (المتلقون للخدمة) .
- الجهات المقدمة للخدمة .
- الباحثون .

خطة الدراسة

١. تصميم سبع استبانات لجمع المعلومات الميدانية قبل الحج وبعده من قبل الحجاج والعاملين في صالة الحجاج والباحثين .
٢. القيام بمقابلات شخصية مع منسوبي الجهات العاملة بصالة الحجاج .
٣. تسجيل المشاهدات الميدانية من قبل الباحثين .
٤. استخدام منهج التحليل الوصفي للبيانات الإحصائية الواردة في استبانات الدراسة .

هذا وتجدر الإشارة إلى أن إجراءات استقبال ضيوف الرحمن بصالة الحجاج وترحيلهم إلى بلادهم تتم في قسمين رئيسين :

الأول: يُعرف بالصالات الداخلية وعددها اثنتا عشرة صالة كبيرة مغلقة وأربع صالات مكشوفة، وتشتمل كل من الصالات الاثني عشرة المغلقة على عدة أقسام، منها: منطقة الانتظار، منطقة الجوازات ، منطقة وزارة الحج ، منطقة التفتيش الشخصي، ومنطقة الجمارك – ثم يلحق بها ملاصقاً لبوابات تلك الصالات من جهة الخروج طاولات الاستقبال الخاصة بمكتب الوكلاء الموحد .

الثاني : الخيام وتقع إلى الغرب من تلك الصالات وتعرف بمنطقة البلازا، وهي منطقة تجمع الحجاج استعداداً لترحيلهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة بواسطة حافلات تقع مواقفها إلى الغرب مباشرة من تلك البلازا، فضلاً عن تجمعهم في تلك المنطقة بعد أداء الفريضة استعداداً لترحيلهم إلى بلادهم .

الباب الأول

القياسات الزمنية لتحركات الحجاج

١-١ حركة الحجاج داخل الصالات الداخلية في مرحلة القدوم

لما كانت حركة الحجاج داخل الصالات الداخلية بعد نزولهم من الطائرة مباشرة تنقسم إلى إجراءات تتم في عدد من المناطق بشكل متتابع، فإن رصد زمن هذه الحركة في الصالات الاثنتي عشر بمبنى الحجاج في أوقات متباينة ولرحلات حجاج من جنسيات وأعداد مختلفة وأخذ متوسط الزمن المستغرق لهذه الحركة في كل منطقة من مناطق كل صالة سواء أكانت منطقة الجوازات أو التفتيش الشخصي أو الجمارك أو الوكلاء الموحد يفيد بدرجة كبيرة في الوصول إلى مقياس أمثل لتأدية هذه الخدمة.

ومن ثم قام فريق البحث بتتبع حركة عدد (٤٣) رحلة من جنسيات مختلفة وذات أعداد متباينة ونتج عن تحليل زمن الخدمات في كل منطقة متوسط يتضح في الجدول التالي :

جدول ١ — ١ متوسط الوقت المستغرق للخدمات حسب تسلسلها في الصالات الداخلية بمبنى الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

مسلسل	نوع الخدمة	ق	س
١	متوسط الوقت المستغرق بين وصول الحجاج إلى منطقة الانتظار بعد نزولهم من الطائرة ووصولهم إلى منطقة مكاتب الجوازات	٢٣	–
٢	متوسط الوقت المستغرق بين بدء إجراءات أول حاج بمكاتب الجوازات وإنهاء إجراءات آخر حاج بها.	٠٢	١
٣	متوسط الوقت المستغرق بين بدء إجراءات أول حاج بمكاتب وزارة الحج وإنهاء إجراءات آخر حاج بها.	٠٣	١
٤	متوسط الوقت المستغرق بين بدء التفتيش الشخصي لأول حاج بقسم التفتيش الشخصي وإنهاء التفتيش لآخر حاج به	٥٩	–
٥	متوسط الوقت المستغرق بين وصول أول حاج إلى قسم الأمتعة ووصول أول حقيبة إليه	١٦	–
٦	متوسط الوقت المستغرق بين بدء إجراء التفتيش الجمركي لأول حاج وإنهاء التفتيش الجمركي لآخر حاج.	٥١	–
٧	متوسط الوقت المستغرق بين وصول أول حاج إلى باب المغادرة للصالة وبدء خدمة أول حاج في مكتب الوكلاء الموحد.	٠٤	–
٨	متوسط الوقت المستغرق بين بدء خدمة أول حاج في مكتب الوكلاء الموحد وإنهاء خدمة آخر حاج به.	٠٥	١

جدول ١ – ٢ متوسط الوقت الإجمالي للرحلات بالصالات الداخلية

مسلسل	نوع الخدمة	ق	س
١	متوسط الوقت الإجمالي للرحلات بين وصول الحجاج إلى منطقة الانتظار بعد نزولهم من الطائرة وخروج آخر حاج من مكتب الوكلاء الموحد	٥٢	١

وتجدر الإشارة إلى أن المتوسط الإجمالي لتأدية الخدمات في مناطق الصالة المتتابعة والذي بلغ ساعة واثنتين وخمسين دقيقة هو متوسط الزمن بين وصول أول حاج إلى منطقة الانتظار وخروج آخر حاج من مكتب الوكلاء الموحد. وتتم جميع الإجراءات متزامنة بمختلف المناطق في الصالات ، ويمكن أن تستغرق هذه الإجراءات أكثر من ساعة في عدة مناطق حيث تبدأ إجراءات في منطقة في حين تكون إجراءات أخرى مستمرة في منطقة أخرى .

١-٢ حركة الحجاج في منطقة البلازا في مرحلة القدوم

اعدت هذه الاستبانة لقياس أزمنة حركة الحجاج في منطقة البلازا لوضع معيار أمثل لها بدءاً من وقت الطلب من الحجاج التجمع لركوب الحافلة وانتهاءً بتحرك الحافلة بهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو الجحفة حيث يحرم منها بعض الجنسيات مثل الإيرانيين واللبنانيين.

وقد تم تتبع حركة عدد ٥٤ حافلة لحجاج من جنسيات مختلفة وفي أوقات متباينة. وتجدر الإشارة إلى أن كل مرحلة من مراحل حركة الحجاج في منطقة البلازا تلك تبدأ عند انتهاء المرحلة التي تسبقها عكس ما نجده في حركة الحجاج في الصالات حيث تتم مراحل وإجراءات خدمة حجاج الرحلة الواحدة متزامنة في جهات متعددة كالجوازات ووزارة الحج وغيرها.

ومن ثم فإن جمع متوسط أزمنة المراحل في منطقة البلازا ينتج عنه متوسط عام لزمن خدمة الحجاج في هذه المنطقة كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول ١ – ٣ متوسط الوقت الإجمالي لحركة الحاج في منطقة الخيام

م	نوع الخدمة	الزمن	
		ق	س
١	متوسط الزمن بين وقت الطلب من الحجاج الانتظام لركوب الحافلة وبداية وقوفهم في صف	١٠	–
٢	متوسط الزمن بين بداية انتظام الحجاج ووقت دخولهم الحافلة	١٠	–
٣	متوسط الزمن بين وقت دخول الحجاج الحافلة واكتمال حمولتها	١٢	–
٤	متوسط الزمن بين وقت اكتمال حمولة الحافلة بالحجاج ووقت تحركها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة	٣٩	–

ويتضح من الجدول السابق (بجمع الأوقات) أن المقياس العام للزمن منذ الطلب من الحجاج التجمع حتى تحرك الحافلة ساعة وإحدى عشرة دقيقة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول ١ – ٤

نوع الخدمة	ق	س
متوسط الزمن الإجمالي بين الطلب من الحجاج التجمع لركوب الحافلة ووقت تحركها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة	١١	١

أما بالنسبة للمقياس العام للزمن بين وقوف الحجاج في صف وتحرك الحافلة فقد بلغ ساعة واحدة ودقيقة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول ١ – ٥

نوع الخدمة	ق	س
متوسط الزمن الإجمالي بين وقت انتظام الحجاج ووقت تحرك الحافلة إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة	٠١	١

وتجدر الإشارة إلى أن تحميل الأمتعة يبدأ عند دخول الحجاج الحافلة وقد وجد أن مقياس زمن تحميل الأمتعة قد بلغ (٢٧) دقيقة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول ١ - ٦

نوع الخدمة	ق	س
متوسط الزمن بين بداية وقت تحميل أمتعة الحجاج ووقت اكتمال تحميلها	٢٧	-

وهكذا فإن مقياس زمن حركة الحجاج في منطقة البلازا حتى تحرك حافلتهم منها يتفاوت بين حافلة وأخرى حيث يتوقف ذلك على جنسيات الحجاج ارتفاعاً وانخفاضاً. وقد يرجع السبب في ارتفاع مقياس الزمن لحافلة من الحافلات عن المقياس العام سالف الذكر إلى بعض الجنسيات الذين يأتون في مجموعات غير منظمة من بلادهم أو إلى وجود نقص في عدد ركاب الحافلة مما يضطر النقابة العامة للسيارات إلى عدم السماح للسائق بالتحرك حتى تكتمل حمولة حافلته. ويؤدي بقاء الحافلة في مكانها حتى تكتمل حمولتها إلى بقاء حجاج تلك الحافلة فترة زمنية طويلة داخلها، فضلاً عن أن بقاء تلك الحافلة في مكانها يؤدي إلى عدم إفساح المكان لحافلة أخرى تأتي في موقعها وتبدأ إجراءات حجاجها مما يتسبب في التكدس في منطقة البلازا .

أما بالنسبة للحافلات التي ينخفض مقياس زمن حركة حجاجها عن المقياس الإجمالي سالف الذكر فإن الدراسة سجلت ذلك الانخفاض بصفة خاصة مع الحجاج الذين يأتون منظمين من بلادهم ويصحبهم رؤساء بعثاتهم أو مجموعاتهم كالحجاج الإندونيسيين والحجاج الماليزيين .

هذا وقد أظهرت الدراسة متوسط أزمنة مراحل نقل الحجاج من مكة المكرمة إلى صالة الحجاج حتى موعد إقلاع طائراتهم على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول ١ – ٧ متوسط زمن مراحل نقل الحجاج من مكة المكرمة إلى المطار حتى موعد إقلاع طائراتهم

مسلسل	نوع الخدمة	ق	س
١	متوسط الزمن بين ركوب الحجاج الحافلة من مكة المكرمة حتى تحركها إلى المطار	٢٠	١
٢	متوسط الزمن بين تحرك الحافلة من مكة المكرمة إلى المطار وبين وصولها إليه	٢٧	٢
٣	متوسط الزمن بين وصول الحافلة إلى المطار وبين موعد إقلاع رحلة الحجاج المغادرة	٠١	٨

الباب الثاني

تحليل استبانة رأي الحجاج في مرافق وخدمات الصالات الداخلية

٢-١ تمهيد

يتأثر المقياس الأمثل لزمن أي خدمة بمتلقي هذه الخدمة من حيث مستواهم الاجتماعي والثقافي والاقتصادي والمذهب الديني الذي ينتسبون إليه . وفي الوقت نفسه ، فإن الحديث عن تحديد المقياس المناسب للخدمات المقدمة لأي فئة كانت دون معرفة رأيها يُعد نوعا من إظهار عدم الجدية ، ولهذا تم استطلاع آراء الحجاج عن مرافق وخدمات الصالات الداخلية في مرحلة القدوم ، وهذا من شأنه أن يلقي الضوء على توجهاتهم واحتياجاتهم من أجل الوصول إلى أنسب المقاييس الملائمة لهم . ولهذا فقد أعد فريق البحث استبانة استطلاع لآراء هؤلاء الحجاج مختلفي الجنسية والعمر والثقافة والمذهب بدءاً من مرافق منطقة الانتظار وما بها من مرافق ثم منطقة الجوازات وما بها من مرافق حتى آخر مناطق الصالات، فضلاً عن التعرف على تقويم هؤلاء الحجاج لأداء موظفي الجوازات وكذلك تقويمهم لأداء موظفي وزارة الحج وموظفي التفتيش الشخصي وموظفي الجمارك وموظفي مكتب الوكلاء الموحد .

هذا وقد تم تصميم وإعداد استبانة لتحقيق هدف استطلاع آراء عينة من الحجاج بلغ عددها ٦٠٠ حاج. وكما هو متبع في الدراسات المماثلة فقد اشتملت بداية الاستبانة على أسئلة شخصية تناولت جنس الحاج وعدد مرات حجه السابقة . ولمزيد من الدقة فقد تم تطبيق الاستبانة في أوقات مختلفة ، كما طُبقت على جنسيات متباينة ومختلفة . وفيما يلي تحليل لنتائج هذه الاستبانة .

٢-٢ معلومات عامة

١ - جنس الحاج، نجد أن الغالبية العظمى من العينة من الذكور وذلك بنسبة ٨٣,٨%، بينما بلغت نسبة الإناث ١٥,٢% فقط ، كما هو موضح في جدول ٢-١ .

جدول ٢-١ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب الجنس

الجنس	العدد	%
ذكور	٥٠٣	٨٣,٨
إناث	٩١	١٥,٢
غير مبين	٦	١,٠
المجموع	٦٠٠	%١٠٠

٢ – بالنسبة لعدد مرات الحج، يلاحظ أن أكثر من ثلثي العينة يحجون لأول مرة وذلك بنسبة ٦٩,٣%، في حين أن ٢٨,٧% أي أكثر من ربع العينة بقليل حجوا أكثر من مرة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب عدد مرات الحج

البيان	العدد	%
أول مرة	٤١٦	٦٩.٣
أكثر من مرة	١٧٢	٢٨,٧
غير مبين	١٢	٢,٠
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢-٣ مرافق منطقة الانتظار

تم استطلاع آراء الحجاج عن أقسام الصالات الإثنتي عشرة الكبيرة المغلقة التي يصل الحجاج إليها بعد نزولهم من الطائرة فجاءت على النحو التالي :

١ – بالنسبة لرأي الحجاج في مرافق منطقة الانتظار في الصالات الداخلية التي تقع قبل منطقة الجوازات مباشرة، يتبين ما يلي :

- بالنسبة للكراسي المخصصة للجلوس، ترى نسبة تزيد عن ثلثي العينة أنها متوفرة في حين أن ٢٨,٧% من العينة أي أكثر من ربع العينة ترى أنها غير متوفرة، و لم يجب على هذا السؤال ٢,٥% من العينة، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٣ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر الكراسي للجلوس بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
متوفرة	٤١٣	٦٨,٨
غير متوفرة	١٧٢	٢٨,٧
غير مبين	١٥	٢,٥
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢ – وبالنسبة لدورات المياه، ترى أكثر من ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٦,٦%) أن عددها كاف خاصة إذا كان عدد الحجاج في الرحلة القادمة ليس كبيرا، في حين أن ١٧,٢% فقط من عينة البحث ترى أن عددها غير كاف، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٤ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية دورات المياه بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
العدد كاف	٤٦٠	٧٦,٦
العدد غير كافي	١٠٣	١٧,٢
غير مبين	٣٧	٦,٢
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٣ – أما من حيث نظافة دورات المياه، فنجد أن ٦٤,٣% من العينة ترى أن دورات المياه نظيفة، في حين أن أكثر من ربع العينة وبنسبة ٢٦,٨% ترى أنها غير نظيفة، و لم يجب على هذا السؤال ٨,٩% ولعل هذه النسبة لم تستخدم دورات المياه تلك، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٥ : توزيع أراء عينة البحث من الحجاج في نظافة دورات المياه بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
نظيفة	٣٨٦	٦٤,٣
غير نظيفة	١٦١	٢٦,٨
غير مبين	٥٣	٨,٩
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٤ – وبالنسبة لنظافة منطقة الانتظار، ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٨٨,٧%) أن الصالة نظيفة ، في حين ترى نسبة ٩,٣% من العينة أنها غير نظيفة كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٦ : توزيع أراء عينة البحث في توفر نظافة منطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥٣٢	٨٨,٧
غير متوفرة	٥٦	٩,٣
غير مبين	١٢	٢,٠
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٥ - من حيث التكييف، ترى الغالبية العظمى من عينة البحث (نسبة ٩٠,٧%) أن التكييف بمنطقة الانتظار جيد ، في حين ترى نسبة ضئيلة لم تتجاوز ٧,٣% أن التكييف غير جيد كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٧ : توزيع أراء عينة البحث من الحجاج في التكييف الموجود بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
جيد	٥٤٤	٩٠,٧
غير جيد	٤٤	٧,٣
غير مبين	١٢	٢,٠
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٦ - بالنسبة للمساحة المخصصة لمنطقة الانتظار، ترى نسبة كبيرة بلغت ٨١,٢% من العينة أن المساحة كافية، في حين ترى نسبة ١٧% من عينة البحث أن المساحة المخصصة لمنطقة الانتظار غير كافية.

وبطبيعة الحال فإن الطائرات ذات الأعداد الكبيرة التي يجلس حجاجها في المنطقة تلك حتى الانتهاء من إجراءات حجاج الطائرة السابقة يشعرون أن المكان غير كاف، في حين يرى حجاج الرحلات صغيرة العدد أنه كاف كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢ – ٨ : توزيع أراء عينة البحث من الحجاج في المساحة المخصصة لمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
كافية	٤٨٧	٨١,٢
غير كافية	١٠٢	١٧,٠
غير مبين	١١	١,٨
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٧ – أما من حيث برادات المياه، فترى نسبة تقارب ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٢%) أن البرادات موجودة في تلك المنطقة ، في حين ترى نسبة ٢٣,٨% من العينة أنها غير موجودة ربما لوجودها في مكان غير واضح لهم، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢–٩ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر برادات المياه بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
موجودة	٤٣٢	٧٢,٠
غير موجودة	١٤٣	٢٣,٨
غير مبينة	٢٥	٤,٢
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢– ٤ مرافق منطقة الجوازات

١ – بالنسبة للكراسي المخصصة للجلوس، نجد أن غالبية عينة البحث ترى أن الكراسي المخصصة للحجاج في منطقة الجوازات متوفرة وذلك بنسبة ٧٠.٢% خاصة إذا ما بدأت إجراءات الجوازات لهم فور وصولهم إليها في حين أن ٢٧% من العينة ترى أنها غير متوفرة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢–١٠ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر الكراسي للجلوس في منطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفرة	٤٢١	٧٠,٢
غير متوفرة	١٦٢	٢٧,٠
غير مبين	١٧	٢,٨
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢ - بالنسبة لمدى كفاية دورات المياه، ترى أقل من نصف العينة بقليل (نسبة ٤٩%) أن عددها كاف بينما ترى نسبة ٢٦,٥% من العينة، وهي غير قليلة، أن عددها غير كاف خاصة إذا كان عدد الحجاج كبيرا في نفس الرحلة. هذا و لم تجب على هذا السؤال نسبة ٢٤,٥% من عينة البحث، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١١ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية دورات المياه بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
كافي	٢٩٤	٤٩,٠
غير كافي	١٥٩	٢٦,٥
غير مبين	١٤٧	٢٤,٥
المجموع	٦٠٠	%١٠٠

٣ - ومن حيث نظافة دورات المياه، نجد أن أكثر من نصف العينة بقليل ترى أن دورات المياه نظيفة، وأن ١٨,٥% من العينة ترى أنها غير نظيفة، و لم تجب على هذا السؤال نسبة ٢٨,٤% من العينة، ولعل هذه النسبة لم تستخدم دورات المياه في تلك المنطقة أو لم تستدل على مكانها حيث تقع خلف حاجز يتقدم مدخلها كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-١٢ : توزيع أراء عينة البحث في مدى نظافة دورات المياه بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
نظيفة	٣١٩	٥٣,٢
غير نظيفة	١١١	١٨,٥
غير مبين	١٧٠	٢٨,٣
المجموع	٦٠٠	%١٠٠

٤ - أما من حيث نظافة منطقة الجوازات، فترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٩٠,٧%) أن النظافة متوفرة بها في حين ترى نسبة ضئيلة مقدارها ٧,٣% أن النظافة غير متوفرة، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-١٣ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توافر نظافة منطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥٤٤	٩٠,٧
غير متوفرة	٤٤	٧,٣
غير مبين	١٢	٣,٠
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٥ - وبالنسبة لمدى جودة التكييف بمنطقة الجوازات، ترى نسبة ٩١,٣% من عينة البحث أن التكييف جيد، في حين ترى نسبة ٧% أنه غير جيد، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١٤ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاءة التكييف بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
جيد	٥٤٨	٩١,٣
غير جيد	٤٢	٧,٠
غير مبين	١٠	١,٧
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٦ - وبالنسبة لرأي الحجاج في مدى مناسبة وكفاية المساحة المخصصة لمنطقة الجوازات، ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٨٠,٢%) أن المساحة كافية في حين ترى نسبة ١٧,٨% من العينة أن المساحة غير كافية، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١٥ : توزيع عينة البحث في مدى كفاية المساحة لمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
كافية	٤٨١	٨٠,٢
غير كافية	١٠٧	١٧,٨
غير مبين	١٢	٢,٠
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٧ – وبالنسبة لرأي عينة البحث حول مدى كفاية أجهزة الحاسب الآلي، أفاد أكثر من ثلاثة أرباع العينة أن عدد الأجهزة كاف (نسبة ٧٥,٦%) في حين أفاد أكثر من خمس العينة بعدم كفاية الأجهزة، خاصة في حالة الطائرات كبيرة العدد، وذلك بنسبة ٢١,٧% (جدول ٢-١٦).

جدول ٢-١٦: توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية عدد أجهزة الحاسب الآلي بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
كافية	٤٥٤	٧٥,٦
غير كافية	١٣٠	٢١,٧
غير مبين	١٦	٢,٧
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٨- أما بالنسبة لرأي عينة البحث عن مدى كفاءة أجهزة الحاسب الآلي ، ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٩١,٢%) أن أجهزة الحاسب الآلي تعمل بكفاءة في حين ترى ٥% فقط من العينة عكس ذلك كما يتبين من الجدول التالي:

جدول ٢-١٧ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في مدى كفاءة أجهزة الحاسب الآلي بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
ذات كفاءة	٥٤٧	٩١,٢
لا تعمل	٣٠	٥,٠
غير مبين	٢٣	٣,٨
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢ – ٥ أداء موظفي الجوازات

١ – بالنسبة لتمتع موظفي الجوازات بالبشاشة، نجد أن الغالبية العظمى من عينة البحث توافق على ذلك وبنسبة ٨٣,٦%، في حين أن نسبة ضئيلة بلغت ١٢,٢% ترى أن البشاشة غير موجودة لدى موظفي الجوازات، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١٨ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر البشاشة لدى موظفي الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥٠٢	٨٣,٦
ليست موجودة	٧٣	١٢,٢
غير مبين	٢٥	٤,٢
المجموع	٦٠٠	%١٠٠

٢ - وبالنسبة لرأي العينة في مدى توفر كفاءة العمل لدى موظفي الجوازات، يتبين أن نسبة عالية من العينة (نسبة ٨٧,٥%) ترى توفر الكفاءة لدى موظفي الجوازات في حين أن ٨,٥% فقط ترى عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١٩ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر كفاءة العمل لدى موظفي الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥٢٥	٨٧,٥
غير متوفرة	٥١	٨,٥
غير مبين	٢٤	٤,٠
المجموع	٦٠٠	%١٠٠

٣ - أما من حيث حسن التصرف، فنجد أن ٨٤,٥% من إجابات العينة ترى توفر حسن التصرف لدى موظفي الجوازات، في حين أن ١١% من العينة ترى عكس ذلك أي عدم وجود حسن التصرف لدى هؤلاء الموظفين، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢٠ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر حسن التصرف لدى موظفي الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفر	٥٠٧	٨٤,٥
غير متوفر	٦٦	١١,٠
غير مبين	٢٧	٤,٥
المجموع	٦٠٠	%١٠٠

٤- بالنسبة لرأي عينة البحث من الحجاج حول إجادة موظفي الجوازات للغة الحجاج، توافق نسبة ٧٠,٥% على ذلك، في حين ترى نسبة ٢٤,٥% أنهم لا يتحدثون لغة الحجاج. و لم يجب على هذا السؤال ٥% من العينة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢١ : توزيع أراء عينة البحث في مدى إجادة موظفي الجوازات لغة الحاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	٤٢٣	٧٠,٥
لا يتحدثون لغة الحاج	١٤٧	٢٤,٥
غير مبين	٣٠	٥,٠
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٥ - ومن حيث كفاية عدد موظفي الجوازات، أفاد ٧١,٨% من العينة أن عددهم كافي، بينما أجاب ٢٣,٧% أي حوالي ربع العينة أن عددهم غير كاف خاصة إذا ما كان عدد الحجاج كبيرا في نفس الرحلة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢٢ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي الجوازات

الرأي	العدد	%
كافي	٤٣١	٧١,٨
غير كافي	١٤٢	٢٣,٧
غير مبين	٢٧	٤,٥
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢-٦ أداء موظفي وزارة الحج

١ - بالنسبة لتمتع الموظفين بالبشاشة، أجابت نسبة كبيرة من عينة البحث، أنهم يتمتعون بهذه الخاصية عند استقبال الحجاج وذلك بنسبة ٨٩,٧%، في حين أن نسبة ضئيلة لم تتجاوز ٦% ترى عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٢٣ : توزيع أراء عينة البحث في مدى تمتع موظفي وزارة الحج بالبشاشة

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥٣٨	٨٩,٧
ليست موجودة	٣٥	٥,٨
غير مبين	٢٧	٤,٥
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢ – وبالنسبة لمدى كفاءة أداء موظفي وزارة الحج، أفادت نسبة ٨٨,٨% بتمتع الموظفين بالكفاءة في عملهم في حين أفاد ٦% فقط بعكس ذلك كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٢٤ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاءة عمل موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥٣٣	٨٨,٨
غير متوفرة	٣٦	٦,٠
غير مبين	٣١	٥,٢
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٣ – وبالنسبة لحسن التصرف، ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٨٨%) أن موظفي وزارة الحج يتمتعون بحسن التصرف في حين ترى نسبة ضئيلة بلغت ٦,٨% العكس، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٢٥ : توزيع أراء عينة البحث في مدى تمتع موظفي وزارة الحج بحسن التصرف

الرأي	العدد	%
متوفر	٥٢٨	٨٨,٠
غير متوفر	٤١	٦,٨
غير مبين	٣١	٥,٢
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٤ - أما من حيث مدى إجادة موظفي وزارة الحج للغة الحجاج، نجد أن ٧١% من عينة البحث توافق على ذلك، في حين يعتقد حوالي ربع العينة أن الموظفين لا يتحدثون لغة الحاج وذلك بنسبة ٢٣,٧%، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢٦ : توزيع أراء عينة البحث في مدى إجادة موظفي وزارة الحج لغة الحجاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	٤٢٦	٧١,٠
لايتحدثون لغة الحاج	١٤٢	٢٣,٧
غير مبين	٣٢	٥,٣
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٥ - من حيث عدد موظفي وزارة الحج، ومدى كفايتهم، أفاد ٧٢,٢% أي حوالي ثلاثة أرباع العينة أن عدد الموظفين كافي، في حين أجاب ٢٢,٣% أي حوالي ربع العينة أن عددهم غير كاف خاصة لإنهاء إجراءات حجاج الرحلات كبيرة العدد (جدول ٢-٢٧) .

جدول ٢-٢٧ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
كافي	٤٣٣	٧٢,٢
غير كافي	١٣٤	٢٢,٣
غير مبين	٣٣	٥.٥
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢-٧ مرافق منطقة الجمارك

١ - بالنسبة للكراسي المخصصة للجلوس، نجد أن نسبة الآراء التي أفادت بتوفر الكراسي للجلوس تكاد تتساوى مع نسبة الآراء التي أجابت بأن الكراسي غير متوفرة، حيث بلغت ٤٦,٦% في الحالة الأولى، و٤٦,٢% في الحالة الثانية. وقد يرجع ذلك لطبيعة العمل في الجمارك وعدم انتظار الحجاج فيها لفترة طويلة ، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٢٨ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توافر الكراسي في منطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٨٠	٤٦,٦
غير متوفرة	٢٧٧	٤٦,٢
غير مبين	٤٣	٧,٢
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢ - أما بالنسبة لنظافة منطقة الجمارك، فنجد أن الغالبية العظمى من عينة البحث بلغت نسبتها ٨٥,٨% ترى أن النظافة متوفرة بها، في حين أن ٩,٥% فقط وهي نسبة ضئيلة ترى أنها غير متوفرة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢٩ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر النظافة بمنطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥١٣	٨٥,٥
غير متوفرة	٥٧	٩,٥
غير مبين	٣٠	٥,٠
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٣ - بالنسبة لمدى كفاءة التكييف بمنطقة الجمارك، يتبين أن الغالبية العظمى (نسبة ٨٩,٣%) ترى أن التكييف جيد في حين أن نسبة ضئيلة جدا لم تتجاوز ٦,٢% ترى أنه غير جيد.

جدول ٢-٣٠ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاءة التكييف بمنطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
جيد	٥٣٦	٨٩,٣
غير جيد	٣٧	٦,٢
غير مبين	٢٧	٤,٥
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٤ - من حيث مدى ملاءمة وكفاية المساحة المخصصة لمنطقة الجمارك، تـرى نسـبة كبيرة من العينة (٨٢,٥%) ترى أن المساحة كافية ، في حين أن نسبة ١٣% فقط ترى أنها غير كافية .

جدول ٢-٣١ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية المساحة المخصصة لمنطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
كافية	٤٩٥	٨٢,٥
غير كافية	٧٨	١٣,٠
غير مبين	٢٧	٤,٥
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٥ - وبالنسبة لمدى تواجد برادات المياه في منطقة الجمارك، ترى أكثر من نصف العينة بقليل (نسـبة ٥٨,٨%) أن برادات المياه موجودة ، في حين ترى حوالي ثلث العينـة أن الـبرادات غـير موجودة وذلك بنسبة ٢٩,٥%، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٣٢ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر برادات المياه في منطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
موجودة	٣٥٣	٥٨,٨
غير موجودة	١٧٧	٢٩,٥
غير مبين	٧٠	١١,٧
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢-٨ أداء موظفي التفتيش الشخصي

١ - ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٨٥,٢%) أن التعامل كان حسنا من جانب موظفـي التفتيش الشخصي، في حين أفادت نسبة ٨,٨% فقط من العينة بعكس ذلك، كما يتضح مـن الجدول التالي:

جدول ٢-٣٣ : توزيع أراء عينة البحث في حسن تعامل موظفي التفتيش الشخصي

الرأي	العدد	%
موجود	٥١١	٨٥,٢
غير موجود	٥٣	٨,٨
غير مبين	٣٦	٦,٠
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢-٩ أداء موظفي الجمارك

١ - بالنسبة لتوفر البشاشة لدى موظفي الجمارك، نجد أن نسبة كبيرة من العينة أفادت بتوفرها لدى هؤلاء الموظفين عند أداء عملهم حيث بلغت هذه النسبة ٨٦% من العينة، في حين أن نسبة ٨,٥% فقط من العينة ترى عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٣٤ : توزيع أراء عينة البحث في توفر البشاشة لدى موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥١٦	٨٦,٠
ليست موجودة	٥١	٨,٥
غير مبين	٣٣	٥,٥
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢ - وبالنسبة لكفاءة العمل لدى موظفي الجمارك، ترى الغالبية العظمى من عينة البحث (نسبة ٨٨,٣%) أن موظفي الجمارك أكفاء في أداء عملهم، في حين ترى نسبة ٥,٣% فقط ترى أنهم غير ذلك، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٣٥ : توزيع أراء عينة البحث في توفر كفاءة العمل لدى موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥٣٠	٨٨,٣
ليست موجودة	٣٢	٥,٣
غير مبين	٣٨	٦,٤
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٣ - ترى نسبة ٨٦,٢% من العينة أن موظفي الجمارك يحسنون التصرف بينما ترى نسبة ٧,٨% عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٣٦ : توزيع أراء عينة البحث في توفر حسن التصرف لدى موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفر	٥١٧	٨٦,٢
غير متوفر	٤٧	٧,٨
غير مبين	٣٦	٦,٠
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٤ - أما من حيث معرفة لغة الحاج، فيرى أكثر من ثلثي العينة (نسبة ٦٩,٥%) أن موظفي الجمارك يحسنون لغة الحاج في حين يرى أقل من ربعهم بقليل (نسبة ٢٤,٢%) عكس ذلك مما قد يشير الى أهمية توفير موظفين يجيد كل منهم لغة واحدة على الأقل غير العربية كي يلازموا مجموعات الحجاج الذين يتحدثون لغتها ، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٣٧ : توزيع أراء عينة البحث في مدى تحدث موظفي الجمارك لغة الحاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	٤١٧	٦٩,٥
لا يتحدثون لغة الحاج	١٤٥	٢٤,٢
غير مبين	٣٨	٦,٣
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٥ - أما من حيث رأي العينة في مدى كفاية عدد موظفي الجمارك، فنجد أن ثلاثة أرباع العينة ترى كفاية العدد وذلك بنسبة ٧٥,٨%، في حين أن أقل من خمس العينة وبنسبة ١٨,٧% ترى أن عددهم غير كاف و لم يجب على هذا السؤال ٥,٥% من العينة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٣٨ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
عدد كافي	٤٥٥	٧٥,٨
عدد غير كافي	١١٢	١٨,٧
غير مبين	٣٣	٥,٥
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٦ - وبسؤال عينة البحث عما إذا كان قد ساعدهم أحد في حمل أمتعتهم في صالة الجمارك، أفاد ٦٠,٧% منهم بوجود المساعدة في حين أجاب حوالي ثلث العينة وبنسبة ٣٢% بعدم وجودها خاصة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الحجاج مما يدعو الى التوصية بتوفير عمالة كافية للمساعدة في حمل أمتعة الحجاج في صالة الجمارك كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٣٩ : رأي الحجاج في مدى مساعدتهم على حمل أمتعتهم في صالة الجمارك

الرأي	العدد	%
توجد مساعدة	٣٦٤	٦٠,٧
لا توجد مساعدة	١٩٢	٣٢,٠
غير مبين	٤٤	٧,٣
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢ - ١٠ أداء موظفي مكتب الوكلاء الموحد

١ - بالنسبة لمدى توفر البشاشة لدى الموظفين، ترى نسبة كبيرة جدا بلغت ٨٤,٣% من العينة أن موظفي مكتب الوكلاء الموحد يتمتعون بالبشاشة في تعاملهم مع الحجاج، في حين أن ٩% فقط من العينة ترى عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٤٠ : توزيع أراء عينة البحث في توفر البشاشة لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥٠٦	٨٤,٣
ليست متوفرة	٥٤	٩,٠
غير مبين	٤٠	٦,٧
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢ - ومن حيث كفاءة العمل لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد، نجد أن نسبة ٨٤,٦% من العينة ترى توفر الكفاءة لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد في حين أن نسبة بسيطة بلغت ٨,٧% ترى عدم توفر الكفاءة لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد ، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٤١ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاءة موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
متوفرة	٥٠٨	٨٤,٦
غير متوفرة	٥٢	٨,٧
غير مبين	٤٠	٦,٧
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٣ - أما بالنسبة لرأي العينة في مدى حسن تصرف موظفي مكتب الوكلاء الموحد، فترى الغالبية العظمى من عينة البحث (نسبة ٨٣,٥%) توفر هذه الصفة ، في حين ترى ٩,٢% فقط من العينة عدم توفر هذه الصفة ، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٤٢ : توزيع أراء عينة البحث في حسن التصرف لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
متوفر	٥٠١	٨٣,٥
غير متوفر	٥٥	٩,٢
غير مبين	٤٤	٧,٣
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٤ - ومن حيث إجادة موظفي مكتب الوكلاء الموحد للغة الحاج، يرى ثلثا العينة أن الموظفين يحسنون لغة الحاج، في حين يرى حوالي ربع العينة أنهم لا يتحدثون لغة الحاج مما يدعو الى التوصية بإقامة دورات في لغة الحاج لموظفي مكتب الوكلاء الموحد تيسر لهم التعامل مع الحجاج بجنسياتهم المختلفة (انظر جدول ٢-٤٣) .

جدول ٢-٤٣ : توزيع أراء عينة البحث في مدى إجادة موظفي مكتب الوكلاء الموحد لغة الحجاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	٤٠٢	٦٧,٠
لا يتحدثون لغة الحاج	١٤٩	٢٤,٨
غير مبين	٤٩	٨,٢
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٥ - أما بالنسبة لرأي عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي مكتب الوكلاء الموحد، فنجد أن أكثر من ثلثي العينة بقليل ترى أن عددهم كافي وذلك بنسبة ٦٩%، في حين يرى حوالي ربع العينة وبنسبة ٢٤,٣% أن عددهم غير كاف، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٤٤ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
كافي	٤١٤	٦٩,٠
غير كافي	١٤٦	٢٤,٣
غير مبين	٤٠	٦,٧
المجموع	٦٠٠	١٠٠%

٢-١١ ملخص نتائج الباب

- بالنسبة لرأي الحجاج عن الكراسي المخصصة للجلوس، يلاحظ أن الغالبية ترى أنها متوفرة سواء بمنطقة الانتظار أو بمنطقة الجوازات.

- وبالنسبة لدورات المياه، نجد أن غالبية العينة ترى أنها كافية في منطقة الانتظار، وأن نسبة متوسطة من العينة ترى أنها كافية في صالة الجوازات، أما بالنسبة لنظافة دورات المياه فالغالبية العظمى من العينة ترى أنها نظيفة.

- من حيث نظافة الصالات وجودة وكفاءة التكييف، فنجد أن الغالبية العظمى من العينة ترى أن مناطق الانتظار والجوازات والجمارك نظيفة والتكييف فيها يعمل بكفاءة، كما أن المساحة المخصصة لهذه المناطق كافية.

- بالنسبة لبرادات المياه فترى غالبية العينة كفاية توفرها في منطقتي الانتظار والجمارك .

- وترى غالبية العينة أن أجهزة الحاسب الآلي متوفرة وتعمل بكفاءة في منطقة الجوازات.

- وبالنسبة لتقويم عينة البحث لأداء موظفي الجوازات ووزارة الحج وإدارة الجمارك ومكتب الوكلاء الموحد، يلاحظ أن الغالبية من عينة البحث ترى أن موظفي هذه الجهات يتمتعون بالبشاشة وكفاءة العمل وحسن التصرف في أداء عملهم كما أن عددهم كافي. وفيما يخص رأي العينة بالنسبة لإجادة لغة الحاج، نجد أن نسبة متوسطة من عينة البحث ترى أن الموظفين يحسنون لغة الحجاج وهذا يتطلب زيادة تدريب الموظفين بهذه الجهات على معرفة لغة الحجاج أو تزويد هذه الجهات بموظفين يجيدون لغة الحجاج .

الباب الثالث

تحليل استبانة رأي الحجاج في مرافق وخدمات منطقة الخيام (البلازا)

بعد خروج الحجاج من الصالات الداخلية وانتهاء إجراءاتهم في مكتب الوكلاء الموحـــد ، وهو آخر مرحلة في خدمات تلك الصالات يتم اصطحاب الحجاج إلى منطقة الانتظار أسفل الخيـــام (البلازا)، ويجلس الحجاج في هذه المنطقة حتى يتم ترتيب الحافلات الخاصة بنقلهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو نقلهم إلى الجحفة للإحرام منها لبعض جنسيات الحجاج كالإيرانيين واللبنانيين.

ومن ثم أعدت استبانة تم فيها استطلاع آراء عدد ٥٧٨ حاجاً عن المرافق المتوفرة في منطقـــة البلازا فضلاً عن التعرف على تقويمهم لما قدم لهم فيها من خدمات.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المنطقة يجتمع بها حجاج من جنسيات ذات ثقافات ومذاهـــــب مختلفة تتباين احتياجات كل منها للمرافق والخدمات. ويتكدس هؤلاء الحجاج في هذه المنطقة وفقـــاً لمتطلبات كل منها خاصة في الأيام الأخيرة من شهر ذي القعدة والأيام الأربعة الأولى من شـــهر ذي الحجة حيث تتوقف بعدها الرحلات القادمة، وعندئذ يزداد الطلب على المرافق والخدمات.

وقد أسفر تحليل بيانات هذه الاستبانة فيما يخص عدد مرات الحج بالنسبة لعينة البحث مـــن الحجاج عن أن حوالي ثلث العينة يحجون لأول مرة وذلك بنسبة ٦٦,٥ % مما يتطلب معـــه إيجـــاد الوسائل الكافية لتوعيتهم وإرشادهم في صالة الحجاج إلى الخدمات المقدمة لهم فيها وكيفية الحصـــول عليها وبيان مواقع المرافق وكيفية الوصول إليها، بينما بلغت نسبة من حجوا أكثر من مـــرة ٢١,٦% أي قرابة خمس العينة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-١: توزيع عينة البحث من الحجاج حسب عدد مرات الحج

عدد مرات الحج	العدد	%
أول مرة	٣٨٤	٦٦,٥
أكثر من مرة	١٢٥	٢١,٦
غير مبين	٦٩	١١,٩
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

وبالنسبة لرأي الحجاج في مرافق منطقة الخيام (البلازا) مكان الانتظار، يُلاحظ ما يلي:

١ - بالنسبة للكراسي المخصصة للجلوس يرى أقل من ثلاثة أرباع العينة بقليل (نسبة ٧١,٥%) أن الكراسي متوفرة في حين ترى ٢٧,٣% من العينة أنها غير متوفرة خاصة في وقت الذروة كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-٢ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في توفر الكراسي للجلوس

الرأي	العدد	%
متوفرة	٤١٣	٧١,٥
غير متوفرة	١٥٨	٢٧,٣
غير مبين	٧	١,٢
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٢ - من حيث توفر دورات المياه، نجد أن الغالبية العظمى من العينة ترى أنها كافية وذلك بنسبة ٨٢,٢%، في حين أن ١٦,١% فقط من العينة ترى أن عددها غير كافي، كما يتضح من الجدول ٣-٣ .

جدول ٣-٣ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في كفاية دورات المياه

الرأي	العدد	%
كافي	٤٧٥	٨٢,٢
غير كافي	٩٣	١٦,١
غير مبين	١٠	١,٧
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٣ - أما بالنسبة لرأي العينة في نظافة دورات المياه، فترى نسبة ٥٩,٥% منهم أنها نظيفة في حين يرى أكثر من ثلث العينة (نسبة ٣٨,٦%) أنها غير نظيفة كما يتضح من جدول ٣-٤ ، وهي نسبة كبيرة خاصة في مرفق هام يتعلق بالنظافة وذلك بسبب عدم مراعاة الميول اللازمة لتسرب المياه في أرضيتها مما يجعلها راكدة .

جدول ٣-٤ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في نظافة دورات المياه

الرأي	العدد	%
نظيفة	٣٤٤	٥٩,٥
غير نظيفة	٢٢٣	٣٨,٦
غير مبين	١١	١,٩
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٤ - وبالنسبة لنظافة منطقة الانتظار (البلازا) ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٨٤,٤%) أن النظافة متوفرة فيها ، في حين أن نسبة ضئيلة بلغت ١٤,٢% ترى أن النظافة غير متوفرة كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-٥ : توزيع رأي عينة البحث في توفر نظافة منطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
متوفرة	٤٨٨	٨٤,٤
غير متوفرة	٨٢	١٤,٢
غير مبين	٨	١,٤
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٥ - وبالنسبة للتكييف في منطقة الانتظار (البلازا)، نجد أن أقل من ثلثي العينة بقليل ترى أن التكييف فيها جيد، في حين ترى نسبة ضئيلة بلغت ٧,٦% أنه غير جيد، و لم يجب على هذا السؤال ٣٠,٨% من عينة البحث، خاصة أن هذه المنطقة مفتوحة ويخفى على العديد من الحجاج موقع مخارج فتحات التكييف فيها (انظر الجدول ٣-٦) :

جدول ٣-٦ : توزيع رأي العينة في جودة التكييف بمنطقة الانتظار (البلازا)

الرأي	العدد	%
جيد	٣٥٦	٦١,٦
غير جيد	٤٤	٧,٦
غير مبين	١٧٨	٣٠,٨
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٦ - وبالنسبة لأماكن الصلاة، نجد أن ثلاثة أرباع العينة ترى أنها كافية في منطقة (البلازا) وذلك بنسبة ٧٥,١% في حين أن ٢٢,٨% من العينة ترى أنها غير كافية خاصة إذا ما زاد عدد الرحلات القادمة واضطر حجاجها للانتظار فترة طويلة في منطقة الانتظار تلك حتى يحين موعد بدء إجراءاتهم كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-٧ : توزيع آراء عينة البحث في مدى كفاية المساجد

الرأي	العدد	%
كافية	٤٣٤	٧٥,١
غير كافية	١٣٢	٢٢,٨
غير مبين	١٢	٢,١
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٧ - أما من حيث برادات المياه، فيلاحظ من جدول ٣-٨ أن نسبة ٧٢,٤% من العينة ترى أنها متوفرة في منطقة الانتظار (البلازا) في حين ترى حوالي ربع العينة (نسبة ٢٤,٧%) أنها غير متوفرة ، ولعل ذلك يرجع الى عدم معرفة أماكنها نتيجة غياب اللوحات الإرشادية الكافية .

جدول ٣-٨ : توزيع آراء عينة البحث في وجود برادات المياه

الرأي	العدد	%
موجودة	٤١٨	٧٢,٤
غير موجودة	١٤٣	٢٤,٧
غير مبين	١٧	٢,٩
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٨ - وفيما يخص اللوحات الإرشادية ، ترى نسبة ٨٢,٥% أن هذه اللوحات كافية في منطقة الانتظار (البلازا) في حين ترى نسبة ١٦,٣% أنها غير كافية (انظر الجدول ٣-٩) :

جدول ٣-٩ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في كفاية اللوحات الإرشادية

الرأي	العدد	%
كافية	٤٧٧	٨٢,٥
غير كافية	٩٤	١٦,٣
غير مبين	٧	١.٢
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٩ - وبالنسبة للمطاعم، ترى نسبة عالية (نسبة ٨٣,٢%) أنها متوفرة في البلازا في حين ترى نسبة بسيطة بلغت ١٤% أنها غير متوفرة، كما يتضح من الجدول التالي.

جدول ٣-١٠ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في توفر المطاعم

الرأي	العدد	%
متوفرة	٤٨١	٨٣,٢
غير متوفرة	٨١	١٤,٠
غير مبين	١٦	٢,٨
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

١٠ - أما من حيث وسائل الاتصال؛ فترى ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٤,٩%) أنهـا كافيـة في البلازا في حين ترى نسبة ٢٢,٥% أنها غير كافية (انظر الجدول ٣-١١):

جدول ٣-١١ : توزيع آراء العينة في كفاية وسائل الاتصال

الرأي	العدد	%
كافية	٤٣٣	٧٤,٩
غير كافية	١٣٠	٢٢,٥
غير مبين	١٥	٢,٦
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

١١ - وبالنسبة لأماكن الصلاة؛ فترى الغالبية العظمي (نسبة ٨٧,٦%) أنها كافية في البـلازا في حين ترى نسبة ١١,٤% فقط ترى أنها غير كافية (انظر جدول ٣-١٢) :

جدول ٣-١٢ : توزيع آراء عينة البحث في كفاية أماكن الصلاة

الرأي	العدد	%
كافية	٥٠٦	٨٧,٦
غير كافية	٦٦	١١,٤
غير مبين	٦	١,٠
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

وبالنسبة لتقويم الحجاج لأداء موظفي مؤسسات الطوافة، فقد أفادت عينة الدراسة بما يلي :

١ - يرى نسبة ٧١,٨% من العينة أن موظفي مؤسسات الطوافة يتميزون بالبشاشة في تعاملهم بينما يرى ٥,٠% فقط من العينة عكس ذلك، و لم يجب على هذا السؤال ٢٣,٢% من العينة.

جدول ٣-١٣ : توزيع آراء عينة البحث في توفر البشاشة لدى موظفي مؤسسات الطوافة

الرأي	العدد	%
متوفرة	٤١٥	٧١,٨
ليست موجودة	٢٩	٥,٠
غير مبين	١٣٤	٢٣,٢
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٢ - ومن حيث كفاءة العمل، نجد أن أكثر من ثلثي عينة البحث من الحجاج يرون أن موظفي مؤسسات الطوافة يؤدون عملهم بكفاءة، وذلك بنسبة ٦٩,٧%، في حين أن ٥,٧% فقط من العينة يرون غير ذلك. و لم يجب على هذا السؤال حوالي ربع العينة بنسبة ٢٤,٦%، كما يتضح ذلك من الجدول التالي:

جدول ٣-١٤ : توزيع آراء عينة البحث في توفر كفاءة العمل لدى موظفي مؤسسات الطوافة

الرأي	العدد	%
متوفرة	٤٠٣	٦٩,٧
غير موجودة	٣٣	٥,٧
غير مبين	١٤٢	٢٤,٦
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٣ - وبالنسبة لحسن التصرف، نجد أن أكثر من ثلثي العينة بقليل ترى أن حسن التصرف موجود ومتوفر لدى موظفي مؤسسات الطوافة وذلك بنسبة ٦٧,٣% في حين أن ٧,٣% فقط من العينة ترى عكس ذلك، و لم يجب على هذا السؤال نسبة ٢٥,٤% من العينة، حسب ما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-١٥ : توزيع آراء عينة البحث في توفر حسن التصرف لدى موظفي مؤسسات الطوافة

الرأي	العدد	%
متوفر	٣٨٩	٦٧,٣
غير متوفر	٤٢	٧,٣
غير مبين	١٤٧	٢٥,٤
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٤ - وبالنسبة لمعرفة موظفي مؤسسات الطوافة لغة الحاج، نجد أن أقل من نصف العينة ترى أنهم يحسنون لغة الحاج وذلك بنسبة ٤٧,٩%، في حين أن أكثر من ربع العينة بقليل ترى أنهم لا يتحدثون لغة الحاج وذلك بنسبة ٢٦,٣% من العينة مما يشير الى أهمية تلقي منسوبي هذه المؤسسات دورات في لغات جنسيات الحجاج التي تتبع لها مؤسساتهم. و لم يجب على هذا السؤال ٢٥,٨% من عينة البحث، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-١٦ : توزيع آراء عينة البحث في إجادة موظفي مؤسسات الطوافة لغة الحجاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	٢٧٧	٤٧,٩
لا يتحدثون لغة الحاج	١٥٢	٢٦,٣
غير مبين	١٤٩	٢٥,٨
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

٥ - أما بالنسبة لمدى كفاية عدد موظفي مؤسسات الطوافة، ترى نسبة ٦٠,٥% من العينة أن عددهم كافي، في حين ترى نسبة ١٣,٥% من العينة أن عددهم غير كاف. و لم يجب على هذا السؤال ٢٦% من عينة البحث، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-١٧ : توزيع آراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي مؤسسات الطوافة

الرأي	العدد	%
كافي	٣٥٠	٦٠,٥
غير كافي	٧٨	١٣,٥
غير مبين	١٥٠	٢٦,٠
المجموع	٥٧٨	١٠٠%

مما سبق يمكن استنتاج ما يلي :

أولا : بالنسبة لمرافق منطقة الانتظار أسفل الخيام (البلازا) .

- غالبية عينة البحث ترى أن الكراسي المعدة للجلوس في منطقة الانتظار بالمطار متوفرة .
- وبالنسبة لدورات المياه، فغالبية العينة ترى أنها كافية وإن كانت نسبة مرتفعة بلغت ٣٨,٦٥٪ من العينة ترى أنها غير نظيفة .
- وبالنسبة لنظافة منطقة البلازا، ترى غالبية العينة أن النظافة متوفرة بها، فضلاً عن أن التكييف بها جيد وبرادات المياه موجودة ولكنها تحتاج إلى زيادة .
- وبالنسبة للمساجد وأماكن الصلاة، غالبية العينة ترى أنها كافية .
- وبالنسبة للوحات الإرشادية والمطاعم ووسائل الاتصال، فنجد أن غالبية عينة البحث ترى أنها موجودة وكافية عدا وسائل الاتصال فهي تحتاج إلى زيادة .

ثانيا : وبالنسبة لأداء موظفي مؤسسات الطوافة

- غالبية عينة البحث ترى أن موظفي مؤسسات الطوافة يتميزون بالبشاشة والكفاءة في العمل وحسن التصرف.
- غالبية العينة ترى أن عدد موظفي هذه المؤسسات كافي، وإن كانت نسبة غير قليلة منهم لا يتحدثون لغة الحاج.

الباب الرابع

تحليل استبانة رأي العاملين بالمطار

تمهيد

استكمالا للصورة وتعزيزا لنتائج البحث ،كان من المهم معرفة آراء العاملين في صالات استقبال الحجاج في مطار الملك عبد العزيز . وقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين رئيسين ، يُعنى أحدهما بالتجهيزات والمرافق التي تحتويها الصالة ، ويُعنى الآخر بالقوى البشرية من حيث كفاية أعدادها في القطاعات المختلفة . ومن ثم تم استطلاع آراء عدد (١٨١) من العاملين من منسوبي جهات متعددة، وفي أوقات متباينة في الصالات الداخلية وتحت الخيام (البلازا)، وفيما يلي تحليل لنتائج هذه الاستبانة :

٤-١ التجهيزات والمرافق

أظهر تحليل استبانة استطلاع آراء العاملين في صالة الحجاج مدى الحاجة إلى تطوير كفاءة العناصر المختلفة الموجودة بالمطار ، وذلك على النحو التالي :

١ - **تكييف الصالة :** نجد أن حوالي ثلث العينة ترى أن التكييف يحتاج إلى تطوير في كفاءته وذلك إما بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً وذلك بنسبة ٣٢,٦%، في حين أفادت نسبة مقاربة بلغت ٤٠,٤% أنه لا يحتاج إلى تطوير أو يحتاج إلى تطوير بدرجة بسيطة، بينما ترى نسبة ٢٠,٤% أنه يحتاج إلى تطوير بدرجة متوسطة كما يتضح من الجدول ٤-١.

جدول ٤-١ : توزيع آراء عينة البحث من العاملين بالمطار
في مدى الحاجة إلى تطوير كفاءة تكييف الصالة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٠	١٦,٦
درجة كبيرة	٢٩	١٦,٠
درجة متوسطة	٣٧	٢٠,٤
درجة بسيطة	١٥	٨,٣
لا حاجة إلى التطوير	٥٨	٣٢,١
غير مبين	١٢	٦,٦
المجموع	١٨١	١٠٠%

٢ - **نظام الحاسب الآلي** : يُلاحظ أن أقل من نصف العينة بقليل وبنسبة بلغت ٤٢,٦% تـــرى أن النظام يحتاج إلى تطوير بدرجة كبيرة وكبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٣٣,٧% أنها تحتـاج إلى تطوير بدرجة متوسطة أو بسيطة بينما ترى نسبة ٨,٣% أن النظام لا يحتاج إلى التطوير .

جدول ٤-٢ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى تطوير نظام الحاسب الآلي

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٣	٢٣,٨
درجة كبيرة	٣٤	١٨,٨
درجة متوسطة	٤٤	٢٤,٣
درجة بسيطة	١٧	٩,٤
لا حاجة إلى التطوير	١٥	٨,٣
غير مبين	٢٨	١٥,٤
المجموع	١٨١	١٠٠%

٣ - **الوحدات الطرفية (الشاشات)**: ترى نسبة ٤٣,٦% من العينة أن الشاشات تحتاج إلى تطويـر سواء بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٣٤,٩% من العينة أنها تحتاج إلى تطويـر بدرجة متوسطة أو بسيطة بينما ترى نسبة ٧،٧% أن الشاشات لا تحتاج إلى تطوير .

جدول ٤-٣ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى تطوير الوحدات الطرفية (الشاشات)

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٠	٢٧,٦
درجة كبيرة	٢٩	١٦,٠
درجة متوسطة	٣٦	١٩,٩
درجة بسيطة	٢٧	١٥,٠
لا حاجة إلى التطوير	١٤	٧,٧
غير مبين	٢٥	١٣,٨
المجموع	١٨١	١٠٠%

ويُلاحظ تماشي نتائج جدول ٤-٣ مع نتائج الجدول السابق رقم ٤-٢ .

٤ - **توسعة الصالة:** ترى نسبة ٤٠,٩% من العينة أن الصالة في حاجة إلى توسعة بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً في حين ترى نسبة ٣٠,٤% من العينة أنها تحتاج إلى توسعة بدرجة بسيطة أو متوسطة، غير أن أكثر من ربع العينة بقليل ترى أنها لا تحتاج إلى توسعة كما يتضح من الجدول التالي ٤-٤:

جدول ٤-٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى توسعة الصالة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٣	٢٣,٨
درجة كبيرة	٣١	١٧,١
درجة متوسطة	٣٦	١٩,٩
درجة بسيطة	١٩	١٠,٥
لا حاجة إلى التطوير	٤٦	٢٥,٤
غير مبين	٦	٣,٣
المجموع	١٨١	١٠٠%

٥ - **زيادة مقاعد الجلوس:** يرى حوالي ثلثا العينة (نسبة ٦٥,٨%) ضرورة إضافة مقاعد للجلوس بالصالة سواء بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٢٨,١% ذلك ولكن بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من جدول (٥) :

جدول٤-٥ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى إضافة مقاعد للجلوس

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٨٥	٤٧,٠
درجة كبيرة	٣٤	١٨,٨
درجة متوسطة	٣١	١٧,١
درجة بسيطة	٢٠	١١,٠
لا حاجة إلى التطوير	٧	٣.٩
غير مبين	٤	٢,٢
المجموع	١٨١	١٠٠%

٦ - **الاهتمام بنظافة الصالة :** ترى الغالبية العظمى (نسبة ٩٢,٨%) ضرورة الاهتمام بنظافة الصالة منها نسبة ٥١,٩% بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٤٠,٩% أن يكون الاهتمام بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من جدول ٤-٦ .

جدول ٤-٦ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى الاهتمام بنظافة الصالة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٩	٣٢,٦
درجة كبيرة	٣٥	١٩,٣
درجة متوسطة	٥١	٢٨,٢
درجة بسيطة	٢٣	١٢,٧
لا حاجة إلى التطوير	١١	٦,١
غير مبين	٢	١,١
المجموع	١٨١	١٠٠%

٧ - **الاهتمام بدورات المياه :** ترى الغالبية العظمى (نسبة ٩٧,٢%) ضرورة الاهتمام بدورات المياه وذلك لما تتطلبه احتياجات الحجاج إليها قبل صلواتهم الخمس، منها ٧٤% ترى أن يكون هذا الاهتمام بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين أن ترى نسبة ٢٣,٢% أن يكون الاهتمام بدرجة بسيطة أو متوسطة كما يتضح من الجدول ٤-٧ :

جدول ٤-٧ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى الاهتمام بدورات المياه

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	١٠٠	٥٥,٢
درجة كبيرة	٣٤	١٨,٨
درجة متوسطة	١٧	٩,٤
درجة بسيطة	٢٥	١٣,٨
لا حاجة إلى التطوير	٤	٢,٢
غير مبين	١	٠,٦
المجموع	١٨١	١٠٠%

٨ - **زيادة عدد العاملين :** ترى نسبة كبيرة جداً (٨٩٪) ضرورة زيادة عدد العاملين، منها نسبة ٤٨,١٪ ترى أن تكون الزيادة بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٤٠,٩٪ أن تكون الزيادة بدرجة بسيطة أو متوسطة كما يتضح من جدول ٤-٨ .

جدول ٤-٨ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى زيادة عدد العاملين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٩	٢٧,١
درجة كبيرة	٣٨	٢١,٠
درجة متوسطة	٤٥	٢٤,٩
درجة بسيطة	٢٩	١٦,٠
لا حاجة إلى التطوير	١٧	٩,٣
غير مبين	٣	١,٧
المجموع	١٨١	١٠٠٪

ويلاحظ تقارب نتائج الأسئلة الخاصة بتوسعة الصالة وإضافة مقاعد للجلوس بها والاهتمام بنظافة الصالة ودورات المياه وزيادة عدد العاملين بالصالة .

٩ - **زيادة عدد الوحدات الطرفية (شاشات الكمبيوتر):** يرى أكثر من ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٨,٨٪) ضرورة زيادة عدد الشاشات منها ما نسبته ٣٧,٦٪ بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، وما نسبته ٤٠,٩٪ بدرجة متوسطة وبسيطة كما يتضح من الجدول ٤-٩ .

جدول ٤-٩ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى زيادة عدد الوحدات الطرفية

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٨	٢١,٠
درجة كبيرة	٣٠	١٦,٦
درجة متوسطة	٤٧	٢٦,٠
درجة بسيطة	٢٧	١٤,٩
لا حاجة إلى التطوير	١٩	١٠,٥
غير مبين	٢٠	١١,٠
المجموع	١٨١	١٠٠٪

١٠ - **زيادة اللوحات الإرشادية داخل الصالة:** ترى الغالبية العظمى (نسبة ٨٩,٥%) ضـــرورة زيادة اللوحات الإرشادية داخل الصالة منهم نسبة ٥٨% بدرجة كبيرة أو كبيرة جـــداً، في حين ترى نسبة ٣١,٥% أي أقل من ثلث العينة أن تكون الزيادة بدرجة بسيطة أو متوسطة.

جدول ٤-١٠ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى زيادة اللوحات الإرشادية داخل الصالة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٦٤	٣٥,٤
درجة كبيرة	٤١	٢٢,٦
درجة متوسطة	٣٤	١٨,٨
درجة بسيطة	٢٣	١٢,٧
لا حاجة إلى التطوير	١٢	٦,٦
غير مبين	٧	٣,٩
المجموع	١٨١	١٠٠%

١١ - **تأمين مترجمين للغات الرئيسة :** ترى نسبة كبيرة جداً (٩٤,٤%) ضرورة تأمين مـــترجمين للغات الرئيسية، منهم نسبة ٧٠,١% ترى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى أقل من ربع العينة بقليل (نسبة ٢٤,٣%) أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة .

جدول ٤-١١ : توزيع آراء عينة البحث في تأمين مترجمين للغات الرئيسة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٩٢	٥٠,٨
درجة كبيرة	٣٥	١٩,٣
درجة متوسطة	٢٦	١٤,٤
درجة بسيطة	١٨	٩,٩
لا حاجة إلى التطوير	٩	٥,٠
غير مبين	١	٠,٦
المجموع	١٨١	١٠٠%

١٢ - **زيادة عدد برادات الماء :** ترى نسبة ٨٩,٥% من العينة ضرورة زيادة عدد برادات الماء بالصالة، منهم أكثر من ٥٤,٧% ترى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٣٤,٨% أي أكثر من ثلث العينة أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٢ .

جدول ٤-١٢ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى زيادة عدد برادات المياه

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٤	٢٩,٨
درجة كبيرة	٤٥	٢٤,٩
درجة متوسطة	٣٦	١٩,٩
درجة بسيطة	٢٧	١٤,٩
لا حاجة إلى التطوير	١٦	٨,٨
غير مبين	٣	١,٧
المجموع	١٨١	١٠٠%

١٣ - **تقليل عدد ساعات النوبة الواحدة في العمل:** يرى أكثر من ثلاثة أرباع العينة بقليل (نسبة ٧٨,٨%) ضرورة تقليل عدد ساعات النوبة ، منهم نسبة ٤٨,٦% أي أقل من نصف العينة بقليل ترى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جدا ، في حين ترى نسبة ٢٩,٩% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة كما يتضح من الجدول ٤-١٣.

جدول ٤-١٣: توزيع آراء العينة في مدى الحاجة إلى تقليل عدد ساعات عمل النوبة الواحدة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٦٩	٣٨,١
درجة كبيرة	١٩	١٠,٥
درجة متوسطة	٣٢	١٧,٧
درجة بسيطة	٢٢	١٢,٢
لا حاجة إلى التطوير	٣٥	١٩,٣
غير مبين	٤	٢,٢
المجموع	١٨١	١٠٠%

١٤ - **توفير مكان استرخاء للموظفين والعاملين لتجديد نشاطهم** : ترى الغالبية العظمى ضرورة توفير مكان لاسترخاء الموظفين والعاملين لتجديد نشاطهم وذلك بنسبة ٩٠,١%، منهم نسبة ٦٨% ترى ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٢٢,١% فقط ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٤ .

جدول ٤-١٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى توفير مكان استرخاء للموظفين والعاملين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٩٩	٥٤,٧
درجة كبيرة	٢٤	١٣,٣
درجة متوسطة	٢١	١١,٦
درجة بسيطة	١٩	١٠,٥
لا حاجة إلى التطوير	١٧	٩,٣
غير مبين	١	٠,٦
المجموع	١٨١	١٠٠%

١٥- **رفع مستوى وعي الحجاج** : ترى نسبة ٩٣,٣% من العينة ضرورة رفع مستوى وعي الحجاج خاصة أن نسبة كبيرة من عينة الحجاج تبلغ ٦٩,٣% تحج للمرة الأولى كما هو موضح في تحليل جدول ٢-٢. هذا وقد أفادت نسبة ٧٩,٦% أي أكثر من ثلاثة أرباع العينة من العاملين بالمطار بأن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين أن نسبة ١٤,٣% فقط ترى أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٥.

جدول ٤-١٥ : توزيع آراء عينة البحث في رفع مستوى وعي الحجاج

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٩٨	٥٤,١
درجة كبيرة	٤٦	٢٥,٥
درجة متوسطة	٢٠	١١,٠
درجة بسيطة	٦	٣,٣
لا حاجة إلى التطوير	١١	٦,١
غير مبين	-	-
المجموع	١٨١	١٠٠%

٤-٢ القوى العاملة

١ - **رجال الأمن** : يرى ثلثا العينة (نسبة ٦٧,٤%) ترى وجود نقص في رجال الأمن حيث يرى نصفهم أن هذا النقص بدرجة كبيرة جداً أو درجة كبيرة وذلك بنسبة ٣٣,٧%، ومثلهم يرى أن النقص قائم بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٦.

جدول ٤-١٦ : توزيع آراء عينة البحث في درجة النقص في رجال الأمن

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٧	٢٠,٤
درجة كبيرة	٢٤	١٣,٣
درجة متوسطة	٣٤	١٨,٨
درجة بسيطة	٢٧	١٤,٩
لا حاجة إلى التطوير	٤٢	٢٣,٢
غير مبين	١٧	٩,٤
المجموع	١٨١	١٠٠%

٢ - **مدخلو بيانات الحاسب الآلي:** يتضح أن أكثر من ثلثي العينة وبنسبة بلغت ٧٠% ترى أن هناك نقصا في مدخلي بيانات الحاسب الآلي، منهم نسبة ٣٧,٦% ترى أن النقص بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، والباقي وبنسبة ٣٣,١% ترى أن النقص موجود بدرجة متوسطة وبسيطة كما يتضح من الجدول ٤-١٧.

جدول ٤-١٧ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في مدخلي بيانات الحاسب الآلي

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٦	١٩,٩
درجة كبيرة	٣٢	١٧,٧
درجة متوسطة	٣٣	١٨,٢
درجة بسيطة	٢٧	١٤,٩
لا حاجة إلى التطوير	٢٠	١١,١
غير مبين	٣٣	١٨,٢
المجموع	١٨١	١٠٠%

٣ - **عمال النظافة :** يلاحظ أن الغالبية العظمى من عينة البحث وبنسبة ٨٤,٥% ترى أن النقص موجود في عمال النظافة حيث ترى نسبة بلغت ٥٢% منهم أن النقص بدرجة كبيرة جـدا أو درجة كبيرة، في الوقت الذي ترى فيه نسبة ٣٢,٥% أن هذا النقص بدرجة متوسـطة وبسيطة كما يتضح من الجدول التالي ٤-١٨.

جدول ٤-١٨ : توزيع آراء عينة البحث في النقص في عمال النظافة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٦٢	٣٤,٣
درجة كبيرة	٣٢	١٧,٧
درجة متوسطة	٣٩	٢١,٥
درجة بسيطة	٢٠	١١.٠
لا حاجة إلى التطوير	١٦	٨,٩
غير مبين	١٢	٦,٦
المجموع	١٨١	١٠٠%

٤ - **عمال نقل الأمتعة :** يتبين أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة ترى أن هناك نقصا في عمال نقـل الأمتعة وذلك بنسبة ٧٨,٤%، منهم حوالي النصف يرون أن هذا النقص بدرجة كبيرة جـدا أو كبيرة وذلك بنسبة ٤٥,٨% في حين يرى الباقي وبنسبة ٣٢,٦% أن هذا النقص موجود بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٩.

جدول ٤-١٩ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عمال نقل الأمتعة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٤٦	٢٥,٤
درجة كبيرة	٣٧	٢٠,٤
درجة متوسطة	٢٩	١٦,٠
درجة بسيطة	٣٠	١٦,٦
لا حاجة إلى الزيادة	٢٨	١٥,٥
غير مبين	١١	٦,١
المجموع	١٨١	١٠٠%

٥ - **السائقون :** يرى أقل من ثلثي العينة بقليل (نسبة ٦٢,٩%) أن هناك نقصا في عدد السائقين، حيث يرى نحو الثلث منهم أن النقص موجود بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة وبنسبة ٣٢% في حين ترى نسبة ٣٠,٩% أن هذا النقص بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٠ .

جدول ٤-٢٠ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عدد السائقين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٣	١٨,٢
درجة كبيرة	٢٥	١٣,٨
درجة متوسطة	٣١	١٧,١
درجة بسيطة	٢٥	١٣,٨
لا حاجة إلى التطوير	٤١	٢٢,٧
غير مبين	٢٦	١٤,٤
المجموع	١٨١	١٠٠%

٦ - **المترجمون :** ترى الغالبية العظمى من العينة أن هناك نقصا في عدد المترجمين وذلك بنسبة ٨٩,٥%، حيث أفادت نسبة ٦٤,١% منهم أن هذا النقص حاصل بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في الوقت الذي أشار فيه حوالي ربع العينة وبنسبة ٢٥,٤% أن النقص قائم بدرجة بسيطة أو متوسطة كما يتضح من الجدول ٤-٢١.

جدول ٤-٢١ : توزيع آراء عينة البحث في النقص في عدد المترجمين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٨٩	٤٩,٢
درجة كبيرة	٢٧	١٤,٩
درجة متوسطة	٢٨	١٥,٥
درجة بسيطة	١٨	٩,٩
لا حاجة إلى التطوير	١٣	٧,٢
غير مبين	٦	٣ ٣
المجموع	١٨١	١٠٠%

٧ - **المرشدون** : ترى نسبة كبيرة بلغت ٨٤,٥% من العاملين بالمطار أن هناك نقصا في عدد المرشدين، فقد أفادت نسبة ٥٦,٩% أي أكثر من نصف العينة بقليل أن هذا النقص حاصل بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، إلا أن نسبة ٢٧,٦% أي أكثر من ربع العينة بقليل ترى أن النقص حاصل بدرجة بسيطة ومتوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٢ .

جدول ٤-٢٢ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص الحاصل في عدد المرشدين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٦٣	٣٤,٨
درجة كبيرة	٤٠	٢٢,١
درجة متوسطة	٣٦	١٩,٩
درجة بسيطة	١٤	٧,٧
لا حاجة إلى التطوير	١٦	٨,٩
غير مبين	١٢	٦,٦
المجموع	١٨١	١٠٠%

٨ - **عدد المفتشين** : يرى حوالي ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٣,٥%) أن هناك نقصا في عدد المفتشين، إذ بلغت نسبة من يرى أن هذا النقص بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة ٤٥,٨%، إلا أن نسبة ٢٧,٧% أي أكثر من ربع العينة بقليل يرون أن النقص حاصل بدرجة بسيطة ومتوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٣ .

جدول ٤-٢٣ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عدد المفتشين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٨	٢٦,٥
درجة كبيرة	٣٥	١٩,٣
درجة متوسطة	٢٦	١٤,٤
درجة بسيطة	٢٤	١٣,٣
لا حاجة إلى التطوير	٢٧	١٤,٩
غير مبين	٢١	١١,٦
المجموع	١٨١	١٠٠%

٩ - **موظفو وزارة الحج** : يرى أكثر من ثلثي العينة (نسبة ٦٩,٦%) أن هناك نقصا في عدد موظفي وزارة الحج، إذ يرى منهم ٣٧,٥% أي أكثر من ثلث العينة أن النقص حاصل بدرجة كبيرة أو كبيرة جدا، بنما يري الباقي وبنسبة ٣٢,١% يرى أن النقص موجود بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٤ .

جدول ٤-٢٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عدد موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٣٣	١٨,٢
درجة كبيرة	٣٥	١٩,٣
درجة متوسطة	٣٦	١٩,٩
درجة بسيطة	٢٢	١٢,٢
لا حاجة إلى التطوير	٣٠	١٦,٦
غير مبين	٢٥	١٣,٨
المجموع	١٨١	%١٠٠

١٠ - **موظفو الجمارك** : يرى أقل من ثلاثة أرباع العينة بقليل (نسبة تبلغ ٧١,٨%) أن هناك نقصا في موظفي الجمارك، منهم نسبة ٤٠,٣% ترى أن النقص بدرجة كبيرة جدا أو كبيرة في حين ترى نسبة ٣١,٥% أن هذا النقص قائم بدرجة متوسطة وبسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٥ .

جدول ٤-٢٥ : توزيع آراء عينة البحث في النقص في عدد موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٤٠	٢٢,١
درجة كبيرة	٣٣	١٨,٢
درجة متوسطة	٣٨	٢١,٠
درجة بسيطة	١٩	١٠,٥
لا حاجة إلى التطوير	٣٣	١٨,٣
غير مبين	١٨	٩,٩
المجموع	١٨١	%١٠٠

١١ - **عدد الباصات :** أشار ثلثا العينة تقريبا وبنسبة ٦٢,٤% إلى أن هنـــاك نقصـــا في عـــدد الباصات، حيث يرى أكثر من الثلث بقليل وبنسبة ٣٤,٨% أن النقص بدرجة كبيرة جـــدا أو كبيرة ، في حين يرى أكثر من ربع العينة بقليل (بنسبة ٢٧,٦%) أن النقص بدرجـــة بسيطة أومتوسطة ، كما يتضح من الجدول ٤-٢٦ .

جدول ٤-٢٦ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عدد الباصات

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٣٩	٢١,٥
درجة كبيرة	٢٤	١٣,٣
درجة متوسطة	٢٥	١٣,٨
درجة بسيطة	٢٥	١٣,٨
لا حاجة إلى التطوير	٤٠	٢٢,١
غير مبين	٢٨	١٥,٥
المجموع	١٨١	١٠٠%

١٢ - **موظفو مكتب الوكلاء الموحد الميدانيون :** يرى أكثر من ثلثي العينة (نســبة ٦٧,٤%) أن هناك نقصا في عدد موظفي مكتب الوكلاء الموحد الميدانيين، حيث أفـــادت نســـبة ٣٧% منهم أن هذا النقص موجود بدرجة كبيرة جدا أودرجة كبيرة، في حين أن نســـبة ٣٠.٤% ترى أن هذا النقص بدرجة بسيطة أومتوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٧ .

جدول ٤-٢٧ : توزيع آراء العينة في مدى النقص في عدد الموظفين الميدانيين لمكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٣٠	١٦,٦
درجة كبيرة	٣٧	٢٠,٤
درجة متوسطة	٣٠	١٦,٦
درجة بسيطة	٢٥	١٣,٨
لا حاجة إلى التطوير	٣٧	٢٠,٤
غير مبين	٢٢	١٢,٢
المجموع	١٨١	١٠٠%

٤-٣ كفاءة العاملين

١ - **مدخلو بيانات الحاسب الآلي** : يرى أكثر من ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٩%) ضرورة رفع كفاءة مدخلي البيانات ، وتفصيل ذلك أن ما يقارب نصف العينة المشار إليها وبنسبة ٤٨,٦% ترى بأن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة بينما ترى نسبة ٣٠,٤% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة وبسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٨.

جدول ٤-٢٨ : توزيع آراء عينة البحث في رفع كفاءة مدخلي بيانات الحاسب الآلي

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٨	٢٦,٥
درجة كبيرة	٤٠	٢٢,١
درجة متوسطة	٣١	١٧,١
درجة بسيطة	٢٤	١٣,٣
لا حاجة إلى التطوير	٢٠	١١,١
غير مبين	١٨	٩,٩
المجموع	١٨١	١٠٠%

٢ - **السائقون** : يرى حوالي ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٦,٢%) ضرورة رفع كفاءة السائقين . ومن ضمن هذه النسبة أشار ٤٢% إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة بينما يرى حوالي الثلث (نسبة ٣٤,٢%) أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة (جدول ٤-٢٩) .

جدول ٤-٢٩ : توزيع آراء عينة البحث في رفع كفاءة السائقين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٨	٢١,٠
درجة كبيرة	٣٨	٢١,٠
درجة متوسطة	٤٢	٢٣,٢
درجة بسيطة	٢٠	١١,٠
لا حاجة إلى التطوير	٢٥	١٣,٩
غير مبين	١٨	٩,٩

٣ - **المترجمون** : أشار معظم أفراد العينة (نسبة ٨٧,٨%) إلى الحاجة إلى رفع كفاءة المترجمين. ومن ضمنها نسبة ٦٣,٥% ترى بأن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، والباقي ونسبته ٢٤,٣% أي حوالي ربع العينة يرى أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٠ .

جدول ٤-٣٠ : توزيع آراء عينة البحث في مدى أهمية رفع كفاءة المترجمين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٧٣	٤٠,٣
درجة كبيرة	٤٢	٢٣,٢
درجة متوسطة	٢٦	١٤,٤
درجة بسيطة	١٨	٩,٩
لا حاجة إلى التطوير	١٣	٧,٢
غير مبين	٩	٥,٠
المجموع	١٨١	١٠٠%

٤ - **المرشدون** : أشارت نسبة كبيرة من العينة بلغت ٨٣,٤% إلى ضرورة رفع كفاءة المرشدين، ومنها نسبة ٥٥,٨% أي أكثر من نصف العينة رأت أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، في حين رأت نسبة ٢٧,٦% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣١ .

جدول ٤-٣١ : توزيع آراء عينة البحث في أهمية رفع كفاءة المرشدين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥١	٢٨,٢
درجة كبيرة	٥٠	٢٧,٦
درجة متوسطة	٣٧	٢٠,٤
درجة بسيطة	١٣	٧,٢
لا حاجة إلى التطوير	١٦	٨,٩
غير مبين	١٤	٧,٧
المجموع	١٨١	١٠٠%

٥ - **المفتشون** : أفاد أكثر من ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٧,٩%) بضرورة رفع كفاءة المفتشين، حيث ترى نسبة تشكل من السابق ما مجموعه ٤٨,١% أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة في الوقت الذي يرى فيه أكثر من ربع العينة بقليل (نسبة ٢٩,٨%) أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٢ .

جدول ٤-٣٢ : توزيع آراء عينة البحث في مدى أهمية رفع كفاءة المفتشين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٦	٢٥,٤
درجة كبيرة	٤١	٢٢,٧
درجة متوسطة	٤٠	٢٢,١
درجة بسيطة	١٤	٧,٧
لا حاجة إلى التطوير	٢٢	١٢,٢
غير مبين	١٨	٩,٩
المجموع	١٨١	١٠٠%

٦ - **عمال النظافة** : ترى نسبة ٨٥,٦% من العينة أن عمال النظافة في حاجة إلى رفع كفاءتهم. وقد أشار منهم مانسبته ٥٧,٥% أي أكثر من نصف العينة إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة ، في حين رأي الباقون وبنسبة بلغت ٢٨,١% أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٣ .

جدول ٤-٣٣ : توزيع آراء عينة البحث في أهمية رفع كفاء عمال النظافة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٦٩	٣٨,١
درجة كبيرة	٣٥	١٩,٤
درجة متوسطة	٣٧	٢٠,٤
درجة بسيطة	١٤	٧,٧
لا حاجة إلى التطوير	١٣	٧,٢
غير مبين	١٣	٧,٢
المجموع	١٨١	١٠٠%

٧ - **عمال نقل الأمتعة** : يرى أكثر من ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٩%) ضرورة رفع كفاءة عمال نقل الأمتعة، حيث أشار منهم مانسبته ٤٦,٤% إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، في حين رأي الباقي وبنسبة ٣٢,٦% أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٤ .

جدول ٤-٣٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى أهمية تلافي النقص في عمال نقل الأمتعة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٠	٢٧,٦
درجة كبيرة	٣٤	١٨,٨
درجة متوسطة	٣٥	١٩,٣
درجة بسيطة	٢٤	١٣,٣
لا حاجة إلى التطوير	٢٣	١٢,٧
غير مبين	١٥	٨,٣
المجموع	١٨١	١٠٠%

٨ - **موظفو مكتب الوكلاء الموحد الميدانيون** : يرى حوالي ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٤,٦%) ضرورة رفع كفاءة موظفي مكتب الوكلاء الموحد الميدانيين، وفي إطار هذه النسبة رأي ٣٩,٢% أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، بينما ترى النسبة المتبقية ٣٥,٤% أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٥ :

جدول ٤-٣٥ : توزيع آراء العينة في مدى أهمية رفع كفاءة موظفي مكتب الوكلاء الموحد الميدانيين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٣	١٨,٢
درجة كبيرة	٣٨	٢١,٠
درجة متوسطة	٣٥	١٩,٤
درجة بسيطة	٢٩	١٦,٠
لا حاجة إلى التطوير	٢٩	١٦,٠
غير مبين	١٧	٩,٤
المجموع	١٨١	١٠٠%

٩ - **رجال الأمن** : يرى ثلاثة أرباع العينة ضرورة رفع كفاءة رجال الأمن وذلك بنسبة ٧٥,١%، حيث أشارت نسبة ٤٤,٨% منهم إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين أفادت نسبة ٣٠,٣% من العينة بأن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٦ .

جدول٤-٣٦ : توزيع آراء العينة في مدى كفاءة رجال الأمن

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٥٥	٣٠,٤
درجة كبيرة	٢٦	١٤,٤
درجة متوسطة	٣٢	١٧,٦
درجة بسيطة	٢٣	١٢,٧
لا حاجة إلى التطوير	٢٨	١٥,٥
غير مبين	١٧	٩,٤
المجموع	١٨١	%١٠٠

١٠ - **موظفو وزارة الحج** : يرى أقل من ثلاثة أرباع العينة بقليل (نسبة ٧٣,٥%) ضرورة رفع كفاءة موظفي وزارة الحج، حيث أشارت نسبة ٣٩,٨% إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جدا أو كبيرة، في حين أفادت ما نسبته مما مضي ٣٣,٧% بأن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٧ .

جدول٤-٣٧ : توزيع آراء العينة في مدى كفاءة موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٤٠	٢٢,١
درجة كبيرة	٣٢	١٧,٧
درجة متوسطة	٣٤	١٨,٨
درجة بسيطة	٢٧	١٤,٩
لا حاجة إلى التطوير	٢٩	١٦,٠
غير مبين	١٩	١٠,٥
المجموع	١٨١	%١٠٠

١١ – **موظفو الجمارك :** ترى نسبة ٧٤% من عينة البحث ضرورة رفع كفاءة موظفي الجمارك، إذ أفاد ما مقداره من النسبة السابقة ٤٠,٣% أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو درجة كبيرة في حين رأت نسبة ٣٣,٧% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٨ .

جدول ٤-٣٨ : توزيع آراء العينة في مدى كفاءة موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٢	٢٣,٢
درجة كبيرة	٣١	١٧,١
درجة متوسطة	٤١	٢٢,٧
درجة بسيطة	٢٠	١١,٠
لا حاجة إلى التطوير	٣٠	١٦,٦
غير مبين	١٧	٩,٤
المجموع	١٨١	١٠٠%

٤-٤ عامل الخبرة لدى العاملين في المطار

١ - **مدخلو بيانات الحاسب الآلي :** ترى الغالبية العظمى (نسبة ٨٤,٦%) أهمية توفر عامل الخبرة لدى مدخلي بيانات الحاسب الآلي منهم نسبة ٦٣% ترى ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، ورأت النسبة الباقية وتبلغ ٢١,٦% أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة كما يتضح من جدول ٤ – ٣٩.

جدول ٤-٣٩ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى مدخلي بيانات الحاسب الآلي

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٧٨	٤٣,١
درجة كبيرة	٣٦	١٩,٩
درجة متوسطة	٣٠	١٦,٦
درجة بسيطة	٩	٥,٠
لا حاجة إلى التطوير	١٢	٦,٦
غير مبين	١٦	٨,٨
المجموع	١٨١	١٠٠%

٢ - **السائقون** : ترى النسبة الغالبة من عينة البحث (نسبة ٨٢,٩%) أهمية توفر عامل الخبرة لديهم مما يظهر أهمية انتظامهم في دورات تدريبية ، فقد أفاد أكثر من نصف العينة -السابقة- وبنسبة ٥٤,١% أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، كما رأى أكثر من ربع العينة أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة وذلك بنسبة ٢٨,٨%، كما يتضح من الجدول ٤-٤٠ .

جدول ٤-٤٠ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى السائقين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٦١	٣٣,٧
درجة كبيرة	٣٧	٢٠,٤
درجة متوسطة	٣٤	١٨,٨
درجة بسيطة	١٨	١٠,٠
لا حاجة إلى التطوير	١٤	٧,٧
غير مبين	١٧	٩,٤
المجموع	١٨١	١٠٠%

٣ - **المترجمون** : ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٩٠,١%) أهمية توفر عامل الخبرة لدى المترجمين حيث أشار حوالي ثلثي هذه العينة وبنسبة ٦٦,٩% إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين أن نسبة ٢٣,٢% أي أقل من ربع العينة بقليل يرون أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤١ .

جدول ٤-٤١ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى المترجمين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٧٨	٤٣,١
درجة كبيرة	٤٣	٢٣,٨
درجة متوسطة	٣٠	١٦,٦
درجة بسيطة	١٢	٦,٦
لا حاجة إلى التطوير	٧	٣,٨
غير مبين	١١	٦,١
المجموع	١٨١	١٠٠%

٤ - **توفر عامل الخبرة لدى المرشدين :** أشارت نسبة كبيرة بلغت ٨٦,٨ من عينة البحث إلى ضـرورة توفر عامل الخبرة لدى المرشدين، إذ أفادت منها ما نسبته ٦٣,٦% بأن يتم ذلك بدرجة كبــيرة جدا أو درجة كبيرة، في حين رأت باقي النسبة ٢٣,٢% من العينة أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٢ .

جدول ٤-٤٢ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى المرشدين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٦٦	٣٦,٥
درجة كبيرة	٤٩	٢٧,١
درجة متوسطة	٣٥	١٩,٣
درجة بسيطة	٧	٣,٩
لا حاجة إلى التطوير	١٢	٦,٦
غير مبين	١٢	٦,٦
المجموع	١٨١	١٠٠%

٥ - **المفتشون :** ترى غالبية العينة بنسبة بلغت ٨٦,٧% ضرورة توفر عامل الخبرة لدى المفتشـين، بل أن أكثر من ثلثي العينة المذكورة (نسبة ٦٨,٥%) يرى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جـدا أو كبيرة في حين ترى نسبة ١٨,١% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة كما يتضـح مـن الــجدول ٤-٤٣ .

جدول ٤-٤٣ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى المفتشين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٧٨	٤٣,١
درجة كبيرة	٤٦	٢٥,٤
درجة متوسطة	٢٠	١١,٠
درجة بسيطة	١٣	٧,١
لا حاجة إلى التطوير	١٢	٦,٧
غير مبين	١٢	٦,٧
المجموع	١٨١	١٠٠%

٦ - **عمال النظافة** : أشارت نسبة كبيرة جدا (٨٦,٢%) من عينة البحث إلى ضرورة توفر عامل الخبرة لدى عمال النظافة حيث رأى حوالي نصفهم (نسبة ٤٩,٨%) أن يكون ذلك بدرجة كبيرة جدا أو كبيرة، ورأت نسبة ٣٦,٤% أي أكثر من ثلث العينة أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٤ .

جدول ٤-٤٤ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى عمال النظافة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٦٤	٣٥,٤
درجة كبيرة	٢٦	١٤,٤
درجة متوسطة	٣٧	٢٠,٤
درجة بسيطة	٢٩	١٦,٠
لا حاجة إلى التطوير	١٤	٧,٧
غير مبين	١١	٦,١
المجموع	١٨١	١٠٠%

٧ - **عمال نقل الأمتعة** : رأت غالبية عينة البحث (نسبة ٨٦,٢%) ضرورة توفر عامل الخبرة لدى عمال نقل الأمتعة ، حيث رأى أقل من نصف العينة بقليل (نسبة ٤٧,٥%) أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جدا أو كبيرة، في حين أشارت النسبة المتبقية ٣٨,٧% إلى أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من جدول ٤-٤٥ .

جدول ٤-٤٥ : توزيع آراء العينة في أهمية معالجة النقص في عمال نقل الأمتعة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٥٦	٣٠,٩
درجة كبيرة	٣٠	١٦,٦
درجة متوسطة	٤٠	٢٢,١
درجة بسيطة	٣٠	١٦,٦
لا حاجة إلى التطوير	١٦	٨,٨
غير مبين	٩	٥,٠
المجموع	١٨١	١٠٠%

٨ - **موظفو مكتب الوكلاء الموحد الميدانيون** : أشارت نسبة كبيرة من العينة بلغت ٧٩% إلى ضرورة توفر عامل الخبرة لدى هؤلاء الموظفين، فرأي ما نسبته ٥٣% أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، في حين أفادت باقي النسبة (٢٦% من العينة) بأن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٦ .

جدول ٤-٤٦ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر الخبرة لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٦٥	٣٥,٩
درجة كبيرة	٣١	١٧,١
درجة متوسطة	٣٢	١٧,٧
درجة بسيطة	١٥	٨,٣
لا حاجة إلى التطوير	٢٣	١٢,٧
غير مبين	١٥	٨,٣
المجموع	١٨١	%١٠٠

٩ - **رجال الأمن** : ترى الغالبية العظمى من عينة البحث (نسبة بلغت ٨٣,٤%) أهمية توفر عامل الخبرة لدى رجال الأمن حيث أشار منها ما نسبته ٥٧,٥% إلى أن يكون ذلك بدرجة كبيرة جدا أو كبيرة، كما رأت باقي النسبة ٢٥,٩% أي حوالي ربع العينة أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٧ .

جدول ٤-٤٧ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى رجال الأمن

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٧٦	٤٢,٠
درجة كبيرة	٢٨	١٥,٥
درجة متوسطة	٢٢	١٢,١
درجة بسيطة	٢٥	١٣,٨
لا حاجة إلى التطوير	١٥	٨,٣
غير مبين	١٥	٨,٣
المجموع	١٨١	%١٠٠

١٠ - **موظفو وزارة الحج** : ترى نسبة ٨٠,٧% من عينة البحث ضرورة قصوى في توفر عامل الخبرة لدى موظفي وزارة الحج، فما نسبته من هذه العينة ٥٧,٥% تري أن يتوفر ذلك بدرجة كبيرة جدا أو كبيرة، في حين رأت باقي نسبة العينة ٢٣,٢% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٨ .

جدول ٤-٤٨ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٧٠	٣٨,٧
درجة كبيرة	٣٤	١٨,٨
درجة متوسطة	٢٠	١١,٠
درجة بسيطة	٢٢	١٢,٢
لا حاجة إلى التطوير	٢٠	١١,٠
غير مبين	١٥	٨,٣
المجموع	١٨١	١٠٠%

١١ - **موظفو الجمارك** : أشارت نسبة كبيرة من عينة البحث بلغت ٨٠,١% إلى ضرورة توفر عامل الخبرة لدى موظفي الجمارك فقد رأي منها مانسبته ٥٩,٦% أن يكون ذلك بدرجة كبيرة جدا أو بدرجة كبيرة، في حين رأى حوالي الخمس (بنسبة ٢٠,٥%) أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٩ .

جدول ٤-٤٩ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جدا	٧٩	٤٣,٦
درجة كبيرة	٢٩	١٦,٠
درجة متوسطة	٢٦	١٤.٤
درجة بسيطة	١١	٦,١
لا حاجة إلى التطوير	٢٢	١٢,٢
غير مبين	١٤	٧,٧
المجموع	١٨١	١٠٠%

٤-٥ خلاصة الباب

١. ترى الغالبية العظمى من عينة البحث أن معظم التجهيزات والمرافق بصالات استقبال الحجاج في حاجة إلى تطوير، وأن هذا التطوير يجب أن يتم بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً .

٢. ترى غالبية عينة البحث من العاملين بالمطار وجود نقص في القوى العاملة بالمطار، وأن هذا النقص قائم بدرجات متفاوتة .

٣. ترى غالبية عينة البحث ضرورة رفع كفاءة العاملين في المجالات المختلفة بالمطار، مع تفاوت في الرأي بين درجة كبيرة جداً أو كبيرة أو بين درجة متوسطة أو بسيطة .

٤. ترى الغالبية العظمى من عينة البحث من العاملين بالمطار أهمية وضرورة توفر عامل الخبرة لدى فئات العاملين بالمطار، بل إن معظمهم يرى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة .

٥. **سنوات الخدمة في صالة الحجاج** أوضحت الدراسة على عينة البحث من العاملين بالمطار أن أكثر من ثلث العينة جاوزت مدة عملهم بالمطار ٣ سنوات، وانحصرت مدة عمل حوالي ربع العينة بين السنة والثلاث سنوات، في حين بلغت نسبة من يعمل في المطار لأول مرة ٢٣,٨٪ وهي نسبة ليست قليلة تقترب من ربع العينة . وهذا يعني نقص الخبرة الكافية لدى هذه الفئة للتعامل مع الحجاج بجنسياتهم المتباينة كما يتضح من الجدول ٤-٥٠ .

جدول ٤-٥٠ : توزيع عينة البحث من العاملين بالمطار حسب سنوات العمل بمطار الحجاج

مدة العمل (بالسنة)	العدد	%
أول سنة	٤٣	٢٣,٨
١ — ٣ سنة	٤٥	٢٤,٨
أكثر من ٣ سنوات	٧٠	٣٨,٧
غير مبين	٢٣	١٢,٧
المجموع	١٨١	١٠٠٪

هذا وقد أشارت نسبة ٤٨,١٪ من العاملين إلى ملاحظات ومقترحات أخرى عند إجابتهم على السؤال رقم (٥١) من الاستبانة .

الباب الخامس

تحليل استبانة تفويج الحجاج من مكة المكرمة إلى صالة الحجاج

ما أن ينتهي الحاج من أداء نسك الحج ويتم زيارة المسجد النبوي الشريف حتى تبدأ في جوانحه أشواق العودة إلى داره ووطنه . وكله أمل أن يتقبل الله منه صالح عمله ، وأن يعيده ظافرا سالما غانما الأجر والمثوبة . وأن يجمعه بأحبته وأبنائه وذويه .

بيد أن رحلة العودة قد يكتنفها أحيانا كثيرا من المشقة منذ لحظة حزم الأمتعة في مكة المكرمة أو المدينة المنورة إلى حين صعود الطائرة في مطار الملك عبد العزيز بجدة . ولئن نسي الحاج مشاق الإياب إلى الأرض المقدسة كونه مقبلا على ربه فرحا نشطا ، فإن متاعب رحلة العودة لا تكاد تُنسى . لذا لا بد من مسك للختام ، ولا بد من اهتمام بهذا الجانب المهم إذ تظل الصورة محفورة لأمد طويل . والإنسان بطبعه يتذكر لحظات الوداع كثيرا ، بل إن هذه اللحظات تصبغ طابع الرحلة بأسرها .

ونظراً لما لاحظه فريق البحث من تكدس الحجاج في منطقة الانتظار أسفل الخيام (البلازا) في صالة الحجاج بعد أداء الفريضة انتظاراً لموعد إقلاع طائراتهم. فقد أعدت استبانة يقاس بها مراحل نقلهم من مكة المكرمة إلى المطار فضلاً عن قياس المدة الزمنية التي يقضيها الحجاج بدءاً من وصولهم صالة الحجاج حتى موعد إقلاع طائراتهم . وكان الهدف من إعداد هذه الاستبانة التعرف على أسباب تكدس الحجاج في رحلة العودة بالمطار واستطلاع آرائهم فيما يقدم إليهم من خدمات فضلاً عن تقويم هؤلاء الحجاج للمرافق المتاحة، وكذلك رصد السلبيات والإيجابيات التي صادفوها في مرحلة ترحيلهم من مكة المكرمة إلى المطار وأثناء انتظارهم موعد إقلاع طائراتهم. هذا وقد تم جمع عدد ٤٦٤ استبانة كعينة لهذه المرحلة من مراحل الدراسة في أوقات مختلفة في النهار وفي الليل، فضلاً عن أخذ العينة من جنسيات متعددة من الحجاج

٥-١ بيانات عامة

أسفر تحليل ما جاء في استبانة تفويج الحجاج عن نتائج كان ما يتعلق منها بالخصائص العامة لعينة البحث من الحجاج ما يلي :

١ - جنسيات الحجاج

جدول ٥-١ : توزيع عينة البحث من الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة حسب جنسياتهم

مسلسل	الجنسية	العدد	%
١	مصر	٢٦٣	٥٦.٧
٢	نيجيريا	٥٠	١٠.٨
٣	المغرب	٢٦	٥.٦
٤	اليمن	٢٠	٤.٣
٥	لبنان	١٩	٤.١
٦	ليبيا	١٥	٣.٢
٧	سوريا	١٠	٢.٢
٨	جنوب افريقيا	٩	٢.٠
٩	بنين	٩	٢.٠
١٠	السودان	٨	١.٧
١١	غانا	٥	١.١
١٢	تونس	٥	١.١
١٣	أمريكا	٤	٠.٩
١٤	غينيا	٤	٠.٩
١٥	فلسطين	٣	٠.٦
١٦	السنغال	٣	٠.٦
١٧	الكاميرون	٢	٠.٤
١٨	الأردن	١	٠.٢
١٩	الجزائر	١	٠.٢
٢٠	الفلبين	١	٠.٢
٢١	ساحل العاج	١	٠.٢
٢٢	بريطانيا	١	٠.٢
٢٣	استراليا	١	٠.٢
٢٤	غير مبين	٣	٠.٦
	المجموع	٤٦٤	١٠٠

يلاحظ من الجدول ٥-١ أن أكثر من نصف عدد عينة البحث كان من المصريين وذلك بنسبة ٥٦,٧%، يليهم الحجاج من نيجيريا وذلك بنسبة ١٠,٨%، ثم من المغرب بنسبة ٥,٦% ثم من اليمن بنسبة ٤,٣%، ثم من لبنان بنسبة ٤,١%. وهكذا بالنسبة لباقي الجنسيات في حين تجيئ جنسيات الأردن والجزائر والفلبين وساحل العاج وبريطانيا واستراليا في المرتبة الأخيرة وبنسب ضئيلة جدا بلغت ٠,٢% من عينة البحث .

٢ - أعمار عينة الدراسة

يتضح من الجدول ٥-٢ أن غالبية العينة تنحصر أعمارها بين ٣١ و ٦٠ سنة حيث بلغت نسبتهم ٧٦,٥% أي أكثر من ثلاثة أرباع العينة بقليل . فقد بلغ نسبة من تنحصر أعمارهم بين ٤١ و ٥٠ سنة ٣١,٩% أي حوالي ثلث العينة، يليهم الحجاج من الفئة العمرية ٣١- ٤٠ سنة بنسبة بلغت ٢٧,٤% أي أكثر من ربع العينة، ثم الحجاج من الفئة العمرية ٥١ - ٦٠ سنة وذلك بنسبة ١٧,٢% أي أقل من خمس حجم العينة بقليل، يليهم الحجاج من فئة ٦٠ سنة فأكثر بنسبة ١١,٦% وأخيرا الحجاج من الفئة العمرية التي تقل عن ٣٠ سنة وذلك بنسبة ١٠,٨% من العينة . وهكذا فإن غالبية العينة تتركز في فئات العمر من ٣١ إلى ٦٠ سنة أي من فئات العمر المتوسطة والمتقدمة حيث يقبل هؤلاء على أداء فريضة الحج بعد أن تتوفر لهم الإمكانات المادية والبدنية، وبلغوا بذلك حد الاستطاعة على أداء فريضة الحج.

جدول ٥-٢ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب فئات العمر

فئات العمر (بالسنة)	العدد	%
أقل من ٢٠	٩	١,٩
٢١- ٣٠	٤١	٨,٩
٣١ - ٤٠	١٢٧	٢٧,٤
٤١ - ٥٠	١٤٨	٣١,٩
٥١ - ٦٠	٨٠	١٧,٢
أكثر من ٦٠	٥٤	١١,٦
غير مبين	٥	١,١
المجموع	٤٦٤	١٠٠

٣ - المستوى التعليمي

يتبين من الجدول ٥-٣ أن أكثر من نصف العينة بقليل حاصلون على مؤهل جامعي فما فوق (نسبة ٥٤،١%) يليهم الخاصلون على مؤهل ثانوي بنسبة ٢٤،٦% أي حوالي ربع العينة، أي أن حوالي ثلاثة أرباع العينة حاصلون على مؤهل ثانوي وجامعي وما فوقها . وهذه الفئة تكون أكثر مقدرة على تلقي الإرشادات التوعوية والتعامل مع اللوحات الإرشادية اذا توفرت في صالة الحجاج المرافق والخدمات المناسبة ، خاصة أن نسبة ٦٨،١% تحج لأول مرة كما يتبين من الجدول ٥-٤ وذلك سوف يساعد في الإسراع بإنجاز منظومة إنهاء إجراءات الحجاج في قدومهم وعودتهم خاصة أن نسبة ٣.٠١% فقط من العينة حاصلون على تعليم إبتدائي ومتوسط، والباقي يقرأ ويكتب فقط أو أميون .

جدول ٥-٣ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	%
أمي	١٨	٣.٩
يقرأ ويكتب	٣٠	٦.٥
إبتدائي	١٣	٢.٨
متوسطة	٣٥	٧.٥
ثانوي	١١٤	٢٤.٦
جامعي وما فوق	٢٥١	٥٤،١
غير مبين	٣	٠.٦
المجموع	٤٦٤	١٠٠

٤ - عدد مرات الحج

يتضح من الجدول ٥-٤ أن أكثر من ثلثي العينة (نسبة ٦٨،١%) يحجون لأول مرة وتقترب هذه النسبة إلى حد كبير من نسبة الذين حجوا لأول مرة في استبانة استطلاع آراء الحجاج رقم (١) في مرحلة القدوم والتي بلغت ٦٩.٣% كما هو موضح في الجدول ٣-٢ بينما حجت نسبة ٢٩.٣% من العينة أكثر من مرة . ولم تجب على هذا السؤال نسبة ٢،٦% من العينة . وهنا تبرز أهمية توعية الحجاج وإرشادهم إلى المرافق والخدمات المتوفرة عند قدومهم لأداء الحج أو عند عودتهم إلى بلادهم بعد أداءه .

حدول ٥-٤ : توزيع عينة البحث من الحجاج لجدة حسب عدد مرات الحج

عدد مرات الحج	العدد	%
أول مرة	٣١٦	٦٨,١
أكثر من مرة	١٣٦	٢٩,٣
غير مبين	١٢	٢,٦
المجموع	٤٦٤	١٠٠٪

٥-٢ مواعيد تحركات عينة الحجاج

توضح الجداول الأربعة التالية بعض البيانات المهمة عن مواعيد تحركات الحجاج الأساسية

أ – ركوب الحافلات من مكة المكرمة الى المطار

يتبين من الجدول ٥-٥ أن حوالي ثلثي العينة (نسبة ٦٥,٥٪) يركبون الحافلات صباحاً يليهم من يركبون الحافلات مساءً وذلك بنسبة ١٣,٨٪ بينما تجئ نسبة ركوب الحافلات ظهراً في المرتبة الثالثة بنسبة ٩,٧٪. وتأتي في المرتبة الأخيرة نسبة ٧,٣٪ لمن يركبون الحافلات في فترة العصر أي أن الغالبية العظمى من العينة هم من الذين يركبون الحافلات في فترة الصباح .

حدول ٥-٥ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب موعد ركوب الحافلة من مكة المكرمة إلى المطار

الموعد	العدد	%
صباحاً	٣٠٤	٦٥,٥
ظهراً	٤٥	٩,٧
عصراً	٣٤	٧,٣
مساءً	٦٤	١٣,٨
غير مبين	١٧	٣,٧
المجموع	٤٦٤	١٠٠

ب – تحرك الحافلات من مكة المكرمة

يتبين من الجدول ٥-٦ أن حوالي ثلثي العينة تتحرك الحافلات بهم من مكة المكرمة صباحا وذلك بنسبة ٦١,٩% وتتفق هذه النسبة الى حد كبير مع نسبة الذين يركبون الحافلات صباحا كما هو في الجدول ٥-٥، يليهم من يركبون الحافلات فترة الظهيرة بنسبة قليلة بلغت ١٤,٢% ثم من يركبونها مساء وبنسبة ١٣,٦% وأخيرا من يركبونها فترة العصر وذلك بنسبة ٦% فقط من العينة .

جدول ٥-٦ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب موعد تحرك حافلاتهم من مكة المكرمة

الموعد	العدد	%
صباحا	٢٨٧	٦١,٩
ظهرا	٦٦	١٤,٢
عصرا	٢٨	٦,٠
مساء	٦٣	١٣,٦
غير مبين	٢٠	٤,٣
المجموع	٤٦٤	١٠٠

ج – وصول الحافلات الى المطار

يتبين من الجدول ٥-٧ أن حوالي ثلثي العينة تصل حافلاتهم إلى المطار في فترتي الصباح والظهيرة، بمعدل ٣٤,٥% في الصباح، و ٣٠,٨% في الظهيرة، ويتفق ذلك مع نسبة من يركبون الحافلات صباحا [جدول ٥-٥] وتتحرك بهم الحافلات صباحا أيضا [جدول ٥-٦] بينما تبلغ نسبة الحافلات التي تصل في فترة العصر ١٧,٣% تليها التي تصل في المساء ونسبتها ١٣,١% .

جدول ٥-٧ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب موعد وصول الحافلة إلى المطار

الموعد	العدد	%
صباحا	١٦٠	٣٤,٥
ظهرا	١٤٣	٣٠,٨
عصرا	٨٠	١٧,٣
مساء	٦١	١٣,١
غير مبين	٢٠	٤,٣
المجموع	٤٦٤	١٠٠

د – سفر الحجاج المنتظرين بصالة الحجاج

يتبين من الجدول ٥–٨ أن نسبة ٥١,٥% من العينة يحين موعد سفرهم إلى بلادهم في فترتي الصباح والظهيرة ، وإن كانت فترة الصباح تجيء في المرتبة الأولى وذلك بنسبة ٤٦,٣%، تليها فترة المساء بنسبة ٣٧,٧%، بينما تجئ فترة العصر في المرتبة الأخيرة بنسبة ٢,٤% فقط من العينة .

جدول ٥–٨ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب موعد السفر حسب الحجز

الموعد	العدد	%
صباحاً	٢١٥	٤٦.٣
ظهراً	٢٤	٥,٢
عصراً	١١	٢.٤
مساء	١٧٥	٣٧,٧
غير مبين	٣٩	٨,٤
المجموع	٤٦٤	١٠٠

٥–٣ مرافق صالة الحجاج

أ – الكراسي المعدة للجلوس في أماكن تجمع الحجاج

يرى أكثر من نصف العينة (نسبة ٥٨%) (الجدول ٥–٩) أن الكراسي المخصصة لجلوس الحجاج في أماكن تجمعهم غير متوفرة خاصة إذا تجمع عدد كبير من حجاج الرحلات المغـــادرة في منطقة البلازا انتظاراً لموعد إقلاع رحلاتهم بينما ترى نسبة ٣٩,٧% أنها متوفرة .

جدول ٥–٩ : توزيع آراء العينة في مدى توفر الكراسي للجلوس في أماكن تجمع الحجاج

الرأي	العدد	%
متوفرة	١٨٤	٣٩.٧
غير متوفرة	٢٦٩	٥٨,٠
غير مبين	١١	٢.٣
المجموع	٤٦٤	١٠٠

ب – دورات المياه

يتبين من جدول ٥-١٠ أن نسبة ٩٠.٧% من العينة ترى أن عدد دورات المياه في المطـــار كافية، منها نسبة ٤٨,٥% ترى أنها نظيفة ونسبة ٤٢.٢% أنها غير نظيفة . أما من أشاروا بأن عدد دورات المياه غير كاف فتصل نسبتهم إلى ٦.٧% من العينة . ولعل سبب عدم نظافة دورات الميـــاه كما أشارت نسبة مرتفعة من العينة (٤٢,٢%) هو عدم مراعاة الميول اللازمة في معظمـــها ممـــا يتسبب في تراكم المياه في أرضيتها وعدم تصريفها .

جدول ٥-١٠ : توزيع آراء عينة البحث في مدى توفر دورات المياه ونظافتها

الرأي	العدد	%
عدد كاف ونظيف	٢٢٥	٤٨.٥
عدد كاف وغير نظيف	١٩٦	٤٢,٢
عدد غير كاف	٣١	٦.٧
غير مبين	١٢	٢.٦
المجموع	٤٦٤	١٠٠

ج – اللوحات الإرشادية

يتضح من جدول ٥-١١ أن نسبة كبيرة جداً (٩٢,٤%) ترى أن اللوحات الإرشـــادية موجودة، منها نسبة ٦٠,٧% ترى أنها كافية. ونسبة ٣١.٧% ترى أنها غير كافيـــة خاصـــة اذا لم تتوفر فيها اللغات الرئيسية للحجاج، بينما تشير نسبة ٥,٢% أن هذه اللوحات غير موجودة .

جدول ٥-١١ : توزيع آراء عينة البحث في وجود لوحات إرشادية بالمطار

الرأي	العدد	%
موجودة وكافية	٢٨٢	٦٠.٧
موجودة وغير كافية	١٤٧	٣١.٧
غير موجودة	٢٤	٥,٢
غير مبين	١١	٢,٤
المجموع	٤٦٤	١٠٠

د – توفر المطاعم والكافتيريات

يرى حوالي ثلاثة أرباع العينة (جدول ٥-١٢) أن المطاعم والكافتيريات متوفرة بالمطار وذلك بنسبة ٧٥,٦%. منهم نسبة ٥٠,٨% ترى أنها جيدة ، في حين ترى نسبة ٢٤,٨% أنها غير جيدة خاصة إذا لم تتوفر بها النوعيات التي يطلبها الحجاج بالجودة المرغوب فيها. وفضلاً عن ذلك فإن نحو خمس العينة (نسبة ٢٠,٥%) ترى أن المطاعم والكافتيريات غير متوفرة ولعل السبب عائد إلى التكدس الذي يحدث في مقاعد تلك المطاعم والكافتيريات في فترات الذروة قبل وبعد الحج .

جدول ٥-١٢ : توزيع آراء عينة البحث في توفر المطاعم والكافتيريات بالمطار

الرأي	العدد	%
متوفرة وجيدة	٢٣٦	٥٠,٨
متوفرة وغير جيدة	١١٥	٢٤,٨
غير متوفرة	٩٥	٢٠,٥
غير مبين	١٨	٣,٩
المجموع	٤٦٤	١٠٠

هـ – وسائل الاتصال (الهواتف العامة)

يتضح من الجدول ٥-١٣ أن نسبة ٨٥,٨% ترى أن الهواتف العامة متوفرة بالمطار ، منها نسبة ٧٨% ترى أن هذه الهواتف عاملة، ونسبة ٧,٨% تراها غير عاملة، في حين ترى نسبة ٨,٤% من العينة أن الهواتف العامة غير متوفرة أصلا .

جدول ٥-١٣ : توزيع آراء عينة البحث في مدى توفر وسائل الاتصال (الهواتف العامة) بالمطار

الرأي	العدد	%
متوفرة وعاملة	٣٦٢	٧٨,٠
متوفرة وغير عاملة	٣٦	٧,٨
غير متوفرة	٣٩	٨,٤
غير مبين	٢٧	٥,٨
المجموع	٤٦٤	١٠٠

و – أماكن الصلاة

يظهر من الجدول ٥-١٤ أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة ترى أن أماكن الصلاة بالمطار متوفرة وذلك بنسبة ٧٦,١%، بينما ترى نسبة ٢٢,٦% من العينة أنها غير متوفرة خاصة في فترة الذروة حيث تزداد الأعداد ولا تكفي المصليات والمسجد بالمطار لتلك الأعداد .

جدول ٥-١٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى توفر أماكن للصلاة بالمطار

الرأي	العدد	%
متوفرة	٣٥٣	٧٦,١
غير متوفرة	١٠٥	٢٢,٦
غير مبين	٦	١,٣
المجموع	٤٦٤	١٠٠

ومن ثم يتضح من خلال الجداول ٥-٩ إلى ٥-١٤ أن غالبية العينة ترى توفر وكفاية المرافق الموجودة بصالة الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي مع أن هناك حاجة إلى مزيد من العناية بنظافة دورات المياه إضافة إلي الاهتمام بزيادة اللوحات الإرشادية وكذلك المطاعم والكافتيريات.

٥-٤ الخدمات المقدمة في صالة الحجاج

فيما يلي بعض الجداول التي تعبر عن آراء عينة الحجاج في الخدمات المتوفرة في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة .

أ – النظافة

يتضح من الجدول ٥-١٥ أن الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٨٠,٨%) ترى توفر النظافة بالمطار بينما ترى نسبة ضئيلة بلغت ١٧.٧% أن النظافة غير متوفرة بالمطار.

جدول ٥-١٥ : توزيع آراء عينة البحث في مدى توفر النظافة بالمطار

الرأي	العدد	%
متوفرة	٣٧٥	٨٠,٨
غير متوفرة	٨٢	١٧,٧
غير مبين	٧	١,٥
المجموع	٤٦٤	١٠٠

ب – المساعدة في نقل الأمتعة

يتبين من الجدول ٥-١٦ أن الغالبية العظمى من عينة البحث ترى وجود خدمة المساعدة في نقل الأمتعة بالمطار وذلك بنسبة ٨٣% في حين ترى نسبة ضئيلة بلغت ١٥,٩% أن هذه الخدمة غير موجودة، ولم يجب على هذا السؤال نسبة ١,١% من العينة.

جدول٥-١٦ : توزيع عينة البحث في خدمة المساعدة في نقل الأمتعة

الرأي	العدد	%
موجودة	٣٨٥	٨٣,٠
غير موجودة	٧٤	١٥,٩
غير مبين	٥	١,١
المجموع	٤٦٤	١٠٠

ج – المساعدة في إنهاء الإجراءات

أظهرت الدراسة كما هو موضح في الجدول ٥-١٧ أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بقليل ترى وجود خدمة المساعدة في إنهاء إجراءات السفر للحجاج بالمطار، وذلك بنسبة ٧٦,٦% في حين ترى نسبة ١٩,٨% أي حوالي خمس العينة عدم وجود هذه الخدمة .

جدول ٥-١٧ : توزيع عينة البحث في توفر خدمة المساعدة في إنهاء الإجراءات بالمطار

الرأي	العدد	%
موجودة	٣٥٥	٧٦,٦
غير موجودة	٩٢	١٩,٨
غير مبين	١٧	٣,٦
المجموع	٤٦٤	١٠٠

د – تعامل المسئولين مع الحجاج

يُلاحظ أن الغالبية من الحجاج كما يظهر من الجدول ٥-١٨ ترى أن تعامل المسئولين معهم يتراوح بين حسن وحسن جداً وذلك بنسبة ٨١,٧% حيث نجد من يرى منهم أن المعاملة حسنة جداً بنسبة ٣٦,٩% والباقي بنسبة ٤٤,٨% يرون أن المعاملة حسنة، في حين ترى نسبة ١٧% فقط من العينة أن المعاملة سيئة .

جدول ٥-١٨ : توزيع آراء عينة البحث في تعامل المسئولين مع الحجاج

الرأي	العدد	%
حسن جداً	١٧١	٣٦,٩
حسن	٢٠٨	٤٤,٨
سيء	٧٩	١٧,٠
غير مبين	٦	١,٣
المجموع	٤٦٤	١٠٠

د – وجود المرشدين في صالة الحجاج بالمطار

يتضح من الجدول ٥-١٩ أن أقل من نصف الحجاج (نسبة ٤٦,١%) يرون أن المرشدين موجودون بعدد كاف وإن كانت منهم نسبة ٥,٤% ترى أن المرشدين لا يجيدون لغة الحجاج، غير أن حوالي نصف العينة (نسبة ٤٩,٦%) ترى أن عدد المرشدين غير كاف فضلاً عن أن نسبة ٢٠% منهم – وهي نسبة كبيرة – ترى أن هؤلاء المرشدين لا يجيدون لغة الحجاج . وهنا تظهر أهمية انتظام العاملين في صالة الحجاج في دورات أو حصولهم على شهادات من جهات متخصصة تعنى بتدريس لغات الحجاج مع زيادة عددهم للوفاء بمتطلبات الخدمات المنوطين بتقديمها لضيوف الرحمن .

جدول ٥-١٩ : توزيع آراء عينة البحث في مدى توفر المرشدين بصالة الحجاج

الرأي	العدد	%
موجودون بعدد كاف	١٨٩	٤٠,٧
موجودون بعدد غير كاف	١٣٧	٢٩,٦
موجودون بعدد كاف وغير مجيدين لغة الحاج	٢٥	٥,٤
موجودون بعدد غير كاف وغير مجيدين لغة الحجاج	٩٣	٢٠,٠
غير مبين	٢٠	٤,٣
المجموع	٤٦٤	١٠٠

هـ – توفر خدمات الأمن

يظهر من الجدول ٥-٢٠ أن الغالبية العظمى من عينة البحث ترى توفر خدمات الأمن في المطار وذلك بنسبة ٩٠,٩% في حين ترى نسبة ضئيلة جداً لم تتجاوز ٦,٣% عدم توفر هذه الخدمة، و لم يجب على هذا السؤال ما نسبته ٢,٨% من العينة .

جدول ٥-٢٠ : توزيع آراء عينة البحث في توفر خدمات الأمن بصالة الحجاج

الرأي	العدد	%
متوفرة	٤٢٢	٩٠.٩
غير متوفرة	٢٩	٦,٣
غير مبين	١٣	٢,٨
المجموع	٤٦٤	١٠٠

و – شعور الحجاج أثناء انتظارهم صعود الطائرة

يتبين من الجدول ٥-٢١ أن نسبة ٥٧.٨% من العينة أفادت بارتياحها أثناء فترة الانتظار حتى موعد السفر، منهم نسبة ١٦.٤% أشارت إلى أنهم كانوا مرتاحين جداً . غير أن نسبة ليست قليلة بلغت ٤٠,٧% أفادوا بأنهم كانوا غير مرتاحين نتيجة لطول فترة الانتظار السابقة لركوب الطائرة .

جدول ٥-٢١ : توزيع أراء عينة البحث أثناء فترة الانتظار لموعد السفر

الرأي	العدد	%
مرتاح جداً	٧٦	١٦.٤
مرتاح	١٩٢	٤١.٤
غير مرتاح	١٨٩	٤٠.٧
غير مبين	٧	١.٥
المجموع	٤٦٤	١٠٠

مما سبق يمكن استنتاج ما يلي :

* بالنسبة لتقويم الحجاج للمرافق الموجودة في المطار:

- يرى أكثر من نصف الحجاج أن الكراسي المخصصة في أماكن تجمعهم غير متوفرة .
- أفادت الغالبية العظمى من الحجاج أن عدد دورات المياه كاف مع أن نسبة مرتفعة منهم ترى أنها غير نظيفة .
- أفادت الغالبية العظمى من الحجاج أن اللوحات الإرشادية بالمطار موجودة، إلا أن نسبة مرتفعة ترى أنها غير كافية .
- يرى غالبية الحجاج أن المطاعم والكافتيريات متوفرة بالمطار، إلا أن ربع العينة رأت أنها غير جيدة من حيث نوعية الطعام المقدم .
- تبين أن الغالبية العظمى من الحجاج ترى توفر الهواتف العامة بالمطار، غير أن نسبة ضئيلة منهم ترى أنها غير عاملة .
- بالنسبة لأماكن الصلاة بالمطار، أفاد أكثر من ثلاثة أرباع العينة بقليل أنها متوفرة، في حين يرى أقل من ربع العينة أنها غير متوفرة .

* وبالنسبة لتقويم الحجاج للخدمات المقدمة في المطار :

- أشارت الغالبية العظمى من الحجاج الى توفر النظافة، وكذلك خدمات المساعدة في نقل الأمتعة بالمطار .
- تبين أن غالبية العينة ترى وجود خدمة المساعدة في إنهاء إجراءات السفر بالمطار، وإن كان حوالي خمس العينة قد أفادوا بأنها غير موجودة .
- بالنسبة لتعامل المسئولين بالمطار مع الحجاج، نجد أن الغالبية العظمى من الحجاج يرون أنها حسنة، إلا أن نسبة بسيطة بلغت ١٧% ترى أنها سيئة .
- وبالنسبة لتوفر المرشدين بالمطار، يتبين أن نسبة من يرى أن عددهم كاف تقل عمن يرى عكس ذلك، لذلك يتوجب زيادة عدد المرشدين الذين يجيدون لغة الحاج في المستقبل .
- ترى الغالبية العظمى من الحجاج توفر خدمات الأمن بالمطار .
- أشارت نسبة مرتفعة من الحجاج إلى عدم ارتياحهم أثناء فترة انتظارهم لموعد إقلاع رحلاتهم. ويبدو أن ذلك راجع إلى تأخر رحلاتهم عن مواعيدها أو بسبب تفويجهم من مكة المكرمة أو المدينة المنورة الى المطار قبل مواعيد إقلاع رحلاتهم بوقت طويل .

الباب السادس

تحليل استبانة رأي الباحثين في المرافق والخدمات

تطلبت الدراسة إعداد استبانة يسجل بها الباحثون تقويمهم للمرافق المتوفرة في مبنى الحجاج وتقويمهم لمقدمي الخدمات لضيوف الرحمن من منسوبي الجهات المختلفة العاملين في استقبال وترحيل الحجاج.

وقد تم تعبئة عدد (١٥) استبانة من قبل الباحثين في مواقع متعددة وأوقات مختلفة . ومع أن العينة تبدو صغيرة ، إلا إن طبيعة هذه الفئة (الباحثين) لا تسمح في الغالب بزيادة عددهم إلا إذا كانوا عاملين فعلا .

وقد جاءت نتائج تحليل بياناتها على النحو التالي :

١ - التواجد في مقر العمل

يتبين من الجدول التالي أن موظفي الجهات المختلفة كانوا في العموم على رأس العمل وأن معدل وجودهم تراوح بين الممتاز والجيد . ومن الملاحظ أن موظفي الجوازات حصلوا على ٢٠% وجود بصورة ممتازة و٦٠% بصورة جيدة بينما كان التواجد في مقر العمل بالنسبة لوزارة الحج والتفتيش الشخصي والوكلاء متساوياً من حيث درجتي الامتياز وجيد مع أن التواجد لا يعني آراء العمل بصورة أفضل إذ قد يدوام الشخص في مقر عمله دون أن ينجز شيئاً.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٧	٤٦.٧	٦	٤٠.٠	١	٦.٧	–	–	–	–	١	٦.٧
الجوازات	٣	٢٠.٠	٩	٦٠.٠	١	٦.٧	١	٦.٧	–	–	١	٦.٧
وزارة الحج	٧	٤٦.٧	٥	٣٣.٣	١	٦.٧	–	–	–	–	٢	١٣.٣
التفتيش الشخصي	٧	٤٦.٧	٥	٣٣.٣	٢	١٣.٣	–	–	–	–	١	٦.٧
استلام الأمتعة	٦	٤٠.٠	٤	٢٦.٧	٣	٢٠.٠	–	–	–	–	٢	١٣.٣
الجمارك	٥	٣٣.٣	٤	٢٦.٧	١	٦.٧	–	–	–	–	٥	٣٣.٣
مكتب الوكلاء	٧	٤٦.٧	٥	٣٣.٣	–	–	١	٦.٧	–	–	٢	١٣.٣
البعثة	٢	١٣.٣	١	٦.٧	٣	٢٠.٠	–	–	–	–	٩	٦٠.٠
الأمن	٥	٣٣.٣	–	–	–	–	–	–	–	–	١٠	٦٦.٦

٢ – روح الفريق

يتبين من الجدول التالي أن العمل بروح الفريق كان سائدا في معظم الأحيان مع أنــه نــال درجــة متوسطة في أغلب الآراء . ويبدو أن المطلوب في العام القادم تحسين هذه الصورة لتكون على أعلــى درجة مرضية.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جدا		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٦	٤٠,٠	٦	٤٠,٠	٣	٢٠,٠	–	–	–	–	–	–
الجوازات	٥	٣٣,٣	٥	٣٣,٣	٥	٣٣,٣	–	–	–	–	–	–
وزارة الحج	٤	٢٦,٧	٧	٤٦,٧	٣	٢٠,٠	–	–	–	–	١	٦,٧
التفتيش الشخصي	٥	٣٣,٣	٥	٣٣,٣	٣	٢٠,٠	–	–	–	–	٢	١٣,٣
استلام الأمتعة	٣	٢٠,٠	١١	٧٣,٣	–	–	–	–	–	–	١	٦,٧
الجمارك	٣	٢٠,٠	٨	٥٣,٣	–	–	–	–	–	–	٤	٢٦,٧
مكتب الوكلاء	٣	٢٠,٠	٧	٤٦,٧	٤	٢٦,٧	–	–	–	–	١	٦,٧
البعثة	٣	٢٠,٠	–	–	١	٦,٧	–	–	–	–	١١	٧٣,٣
الأمن	٤	٢٦,٧	١	٦,٧	–	–	–	–	–	–	١٠	٦٦,٧

٣ – كفاية العدد

الجدول التالي يظهر شعور الباحثين بأن أعداد العاملين كانت كافية بدرجة جيــدة وليســت ممتازة، أي ربما ساد أحيانا شعور بأنه من الممكن تقديم خدمة أفضل لو كان عدد العاملين أكثر قليــلا مما كان عليه. فمثلا رأى ٤٠% من العينة أن عدد موظفي الجوازات كافيا بدرجة مقبولة، وكذلــك بالنسبة لمنطقتي الجمارك.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٥	٣٣,٣	٦	٤٠,٠	٣	٢٠,٠	١	٦,٧	–	–	–	–
الجوازات	٦	٤٠,٠	٣	٢٠,٠	٦	٤٠,٠	–	–	–	–	–	–
وزارة الحج	٥	٣٣,٣	٣	٢٠,٠	٤	٢٦,٧	٢	١٣,٣	–	–	١	٦,٧
التفتيش الشخصي	٥	٣٣,٣	٥	٣٣,٣	٣	٢٠,٠	١	٦,٧	–	–	١	٦,٧
استلام الأمتعة	٤	٢٦,٧	٦	٤٠,٠	٤	٢٦,٧	–	–	–	–	١	٦,٧
الجمارك	٣	٢٠,٠	٦	٤٠,٠	٢	١٣,٣	–	–	–	–	٤	٢٦,٧
مكتب الوكلاء	٤	٢٦,٧	٤	٢٦,٧	٤	٢٦,٧	١	٦,٧	١	٦,٧	١	٦,٧
البعثة	٢	١٣,٣	–	–	٢	١٣,٣	١	٦,٧	–	–	١٠	٦٦,٧
الأمن	٢	١٣,٣	٣	٢٠,٠	–	–	–	–	–	–	١٠	٦٦,٧

٤ – البشاشة

يبين الجدول التالي أن عنصر البشاشة كان مقبولاً في معظمه، أي أن الباحث يرى أنه بالإمكان تحسين توفر هذا العنصر بدرجة أفضل لما للبشاشة في وجه الضيف من أثر حسن بالغ. وربما كان عذر هؤلاء العاملين هو إرهاق العمل وضغطه وشعورهم بالإعياء والتعب الذي يلهيهم عن الابتسامة والهشاشة والبشاشة لضيف الرحمن.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٧	٤٦,٧	٣	٢٠,٠	٤	٢٦,٧	١	٦,٧	–	–	–	–
الجوازات	٢	١٣,٣	٣	٢٠,٠	٧	٤٦,٧	٣	٢٠,٠	–	–	–	–
وزارة الحج	٢	١٣,٣	٢	١٣,٣	١٠	٦٦,٧	–	–	–	–	١	٦,٧
التفتيش الشخصي	٢	١٣,٣	٤	٢٦,٧	٧	٤٦,٧	–	–	–	–	٢	١٣,٣
استلام الأمتعة	٤	٢٠,٠	٣	٢٠,٠	٧	٤٦,٧	–	–	–	–	١	٦,٧
الجمارك	٣	٢٦,٧	١	٦,٧	٧	٤٦,٧	–	–	–	–	٤	٢٦,٧
مكتب الوكلاء	٢	١٣.٣	٢	١٣,٣	٨	٥٣,٣	١	٦,٧	–	–	٢	١٣,٣
البعثة	٢	١٣.٣	٢	١٣,٣	١	٦,٧	–	–	–	–	١٠	٦٦,٧
الأمن	٤	٢٦,٧	١	٦,٧	–	–	–	–	–	–	١٠	٦٦,٧

٥ - المظهر العام

الجدول التالي بين عموماً أن المظهر العام لمقدمي الخدمة في صالات الوصول كانت على مستوى ممتاز أو جيد وقليل أولئك الذين حصلوا على درجة مقبول في هذا السياق .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٦	٤٠.٠	٦	٤٠.٠	٣	٢٠.٠	–	–	–	–	–	–
الجوازات	٩	٦٠.٠	٦	٤٠.٠	–	–	–	–	–	–	–	–
وزارة الحج	٤	٢٦.٧	٦	٤٠.٠	٣	٢٠.٠	١	٦.٧	–	–	١	٦.٧
التفتيش الشخصي	٦	٤٠.٠	٣	٢٠.٠	٤	٢٦.٧	–	–	–	–	٢	١٣.٣
استلام الأمتعة	٥	٣٣.٣	٧	٤٦.٧	١	٦.٧	–	–	–	–	٢	١٣.٣
الجمارك	٤	٢٦.٧	٥	٣٣.٣	١	٦.٧	–	–	–	–	٥	٣٣.٣
مكتب الوكلاء	٣	٢٠.٠	٦	٤٠.٠	٤	٢٦.٧	–	–	–	–	٢	١٣.٣
البعثة	٢	١٣.٣	٢	١٣.٣	١	٦.٧	–	–	–	–	١٠	٦٦.٧
الأمن	٤	٢٦.٧	١	٦.٧	–	–	–	–	–	–	١٠	٦٦.٧

٦ - حسن التصرف

الجدول التالي يظهر أن معظم العاملين بصالات الحجاج تميزوا بحسن التصرف وأن موظفي وزارة الحج والوكلاء كانوا أقل الحاصلين على تقارير جيدة في هذا المضمار

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٥	٣٣.٣	٨	٥٣.٣	٢	١٣.٣	–	–	–	–	–	–
الجوازات	٤	٢٦.٧	٧	٤٦.٧	٤	٢٦.٧	–	–	–	–	–	–
وزارة الحج	٣	٢٠.٠	٤	٢٦.٧	٦	٤٠.٠	١	٦.٧	–	–	١	٦.٧
التفتيش الشخصي	٥	٣٣.٣	٤	٢٦.٧	٤	٢٦.٧	–	–	–	–	٢	١٣.٣
استلام الأمتعة	٣	٢٠.٠	٨	٥٣.٣	٢	١٣.٣	–	–	–	–	٢	١٣.٣
الجمارك	٣	٢٠.٠	٤	٢٦.٧	٣	٢٠.٠	–	–	–	–	٥	٣٣.٣
مكتب الوكلاء	٣	٢٠.٠	٣	٢٠.٠	٦	٤٠.٠	١	٦.٧	–	–	٢	١٣.٣
البعثة	٢	١٣.٣	٢	١٣.٣	–	–	١	٦.٧	–	–	١٠	٦٦.٧
الأمن	٣	٢٠.٠	٢	١٣.٣	–	–	–	–	–	–	١٠	٦٦.٧

٧ - اللغة

يبين الجدول التالي أن الإلمام بلغات الحجاج المختلفة كان ضعيفاً إلى حد كبير (درجة مقبول)، ومع أن ذلك كان متوقعاً إلا أنه ليس هو المطلوب بل يمكن تدريب العاملين في الحج على أسس الحديث مع الحجاج فيما يخص فترة وصولهم واستقبالهم .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٢	١٣.٣	٣	٢٠.٠	٦	٤٠.٠	١	٦.٧	–	–	٣	٢٠.٠
الجوازات	٢	١٣.٣	١	٦.٧	٨	٥٣.٣	١	٦.٧	–	–	٣	٢٠.٠
وزارة الحج	٢	١٣.٣	–	–	٨	٥٣.٣	٢	١٣.٣	–	–	٣	٢٠.٠
التفتيش الشخصي	٢	١٣.٣	١	٦.٧	٥	٣٣.٣	١	٦.٧	١	٦.٧	٥	٣٣.٣
استلام الأمتعة	٣	٢٠.٠	١	٦.٧	٤	٢٦.٧	٢	١٣.٣	–	–	٥	٣٣.٣
الجمارك	١	٦.٧	–	–	٥	٣٣.٣	١	٦.٧	–	–	٨	٥٣.٣
مكتب الوكلاء	١	٦.٧	١	٦.٧	٥	٣٣.٣	٢	١٣.٣	–	–	٦	٤٠.٠
البعثة	٢	١٣.٣	١	٦.٧	–	–	١	٦.٧	–	–	١١	٧٣.٣

٨ - الكفاءة

يبين الجدول التالي أن معظم العاملين في صالات الانتظار كانوا على درجة ممتازة أو جيدة من الكفاءة وأن عدداً منهم كان مقبولاً خاصة موظفي وزارة الحج والتفتيش الشخصي.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٢	١٣.٣	٨	٥٣.٣	٤	٢٦.٧	–	–	–	–	١	٦.٧
الجوازات	٣	٢٠.٠	٩	٦٠.٠	٢	١٣.٣	–	–	–	–	١	٦.٧
وزارة الحج	٢	١٣.٣	٥	٣٣.٣	٥	٣٣.٣	١	٦.٧	–	–	٢	١٣.٣
التفتيش الشخصي	٤	٢٦.٧	٣	٢٠.٠	٥	٣٣.٣	–	–	–	–	٣	٢٠.٠
استلام الأمتعة	٣	٢٠.٠	٤	٢٦.٧	٤	٢٦.٧	–	–	١	٦.٧	٣	٢٠.٠
الجمارك	٢	١٣.٣	٤	٢٦.٧	٣	٢٠.٠	–	–	–	–	٦	٤٠.٠
مكتب الوكلاء	٢	١٣.٣	٥	٣٣.٣	٥	٣٣.٣	–	–	–	–	٣	٢٠.٠
البعثة	١	٦.٧	٢	١٣.٣	–	–	١	٦.٧	–	–	١١	٧٣.٣
الأمن	٤	٢٦.٧	١	٦.٧	–	–	–	–	–	–	١٠	٦٦.٧

٩ – الاتصال

الجدول التالي يوضح أن خدمة الاتصال في الخيام كان مستواها بين جيد ومقبول ومن ثم فإن هنـــاك مجالاً رحبا لتحسين وتطوير هذه الخدمة.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الخيام	–	–	٤	٢٦,٧	٣	٢٠,٠	–	–	١	٦,٧	٧	٤٦,٤

١٠ – مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة

أما بالنسبة لخدمة مساعدة المعاقين فيوضح الجدول التالي أن هذه الخدمـــة متوفـــرة بدرجـــة تراوحت بين ممتازة وجيدة. وهي بلا شك صورة حضارية تعتز بها المملكة وتفخر بتقديمها لضيـــوف الرحمن والمحتاجين من أهلها .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جدا		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٥	٣٣,٣	٢	١٣,٣	–	–	–	–	–	–	٨	٥٣,٣
الجوازات	٣	٢٠,٠	٢	١٣,٣	١	٦,٧	–	–	–	–	٩	٦٠,٠
وزارة الحج	٣	٢٠,٠	٢	١٣,٣	١	٦,٧	–	–	–	–	٩	٦٠,٠
التفتيش الشخصي	٣	٢٠,٠	٣	٢٠,٠	–	–	–	–	–	–	٩	٦٠,٠
استلام الأمتعة	٣	٢٠,٠	٣	٢٠,٠	–	–	–	–	–	–	٩	٦٠,٠
الجمارك	٢	١٣,٣	٢	١٣,٣	–	–	–	–	–	–	١١	٧٣,٣
مكتب الوكلاء	٢	١٣,٣	٣	٢٠,٠	١	٦,٧	–	–	–	–	٩	٦٠,٠

١١ – عربات نقل العفش

الجدول التالي يبين أن جودة الخدمة الممثلة في عربات نقل العفش تراوحت بين ممتاز وجيد.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جدا		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
مكتب الوكلاء	٤	٢٦,٧	٢	١٣,٣	–	–	–	–	–	–	٩	٦٠,٠

١٢ – سيور العفش

يوضح الجدول التالي أن خدمة سيور العفش في منطقتي الجمارك الأولى والثانية تراوحت أيضاً بين ممتاز وجيد .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
استلام الأمتعة	٣	٢٠,٠	٦	٤٠,٠	–	–	١	٦,٧	–	–	٥	٣٣,٥
الجمارك	١	٦,٧	٣	٢٠,٠	–	–	–	–	–	–	١١	٧٣,٣

١٣ – أجهزة الحاسب

يوضح الجدول التالي أن أداء أجهزة الحاسب الآلي تراوح بين ممتاز وجيد.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الجوازات	٤	٢٦,٧	١٠	٦٦,٧	١	٦,٧	–	–	–	–	–	–

١٤ – ترتيب العفش

يوضح جدول ٦–١٤ أن خدمة ترتيب العفش تراوحت في جودها بين ممتاز وجيد ومقبول بنسبة قليلة.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
استلام الأمتعة	٤	٢٦,٧	١	٦,٧	١	٦,٧	١	٦,٧	–	–	٨	٥٣,٢
الجمارك	١	٦,٧	١	٦,٧	١	٦,٧	١	٦,٧	–	–	١١	٧٣,٣
مكتب الوكلاء	٢	١٣,٣	٢	١٣,٣	١	٦,٧	–	–	–	–	١٠	٦٦,٧

١٥ – برادات الماء

وأما برادات المياه فيبدو من الجدول التالي أنها إما ضعيفة الأداء أو أنها غير متوفـــرة وعمومــا فيلاحظ أن هناك حاجة ماسة إلى توفير المياه الباردة للحجاج حول وصولهم وعنـــد انتظـــارهم في المناطق المختلفة بالصالة.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جدا		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٢	١٣,٣	–	–	٣	٢٠,٠	٥	٣٣,٣	١	٦,٧	٤	٢٦,٧
الجوازات	–	–	١	٦,٧	–	–	١	٦,٧	٣	٢٠,٠	١٠	٦٦,٧
وزارة الحج	١	٦,٧	–	–	١	٦,٧	١	٦,٧	١	٦,٧	١١	٧٣,٣
استلام الأمتعة	١	٦,٧	–	–	٣	٢٠,٠	١	٦,٧	١	٦,٧	٩	٦٠,٠
الخيام	–	–	–	–	٢	١٣,٣	٤	٢٦,٧	–	–	٩	٦٠,٠

١٦ – استخدام الكراسي

يبين الجدول التالي أن عدد الكراسي كان كافيا بدرجة معقولة في منطقة الانتظار. وهي فعلا كذلـك إذ لم يكن عدد الحجاج القادمين كبيرا جدا.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جدا		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٧	٤٦,٧	٢	١٣,٣	١	٦,٧	١	٦,٧	–	–	٤	٢٦,٧
الجوازات	٧	٤٦,٧	٣	٢٠,٠	–	–	–	–	–	–	٥	٣٣,٣

١٧ – ترتيب الصفوف

يوضح الجدول التالي أن ترتيب الصفوف وتنظيمها تراوح بين ممتاز ومقبول وقليل منها كـــان سيئا. ويبدو أن هناك حاجة أكثر إلى إعطاء هذا الأمر عناية أكبر خاصة في منطقة الانتظار حتى يتعلم الحاج الانتظام ولزوم دوره في بقية مناطق الصالة وحتى ركوب الحافلة .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جدا		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٤	٢٦,٧	٢	١٣,٣	٦	٤٠,٠	–	–	–	–	٣	٢٠,٠
الجوازات	٢	١٣,٣	٦	٤٠,٠	١	٦,٧	١	٦,٧	–	–	٥	٣٣,٣
وزارة الحج	٢	١٣,٣	٣	٢٠,٠	٣	٢٠,٠	٢	١٣,٣	–	–	٥	٣٣,٣
التفتيش الشخصي	١	٦,٧	٤	٢٦,٧	٢	١٣,٣	١	٦,٧	–	–	٧	٤٦,٧
استلام الأمتعة	–	–	٢	١٣,٣	١	٦,٧	٢	١٣,٣	١	٦,٧	٩	٦٠,٠
الجمارك	–	–	١	٦,٧	٢	١٣,٣	١	٦,٧	–	–	١١	٧٣,٣

١٨ – النظافة

أما النظافة عموما في صالات الحجاج (كما هو مبين في الجدول التالي) فكانت جيدة بصورة أكبر أو مقبولة وبعضها كان سيئا مما يستوجب المتابعة الدائمة للقضاء على ما يشوه نظافة المكان وجماله.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جدا		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٣	٢٠,٠	٦	٤٠,٠	٤	٢٦,٧	٢	١٣,٣	–	–	–	–
الجوازات	٣	٢٠,٠	٤	٢٦,٧	٢	١٣,٣	٢	١٣,٣	–	–	٤	٢٦,٧
وزارة الحج	١	٦,٧	٤	٢٦,٧	٢	١٣,٣	١	٦,٧	–	–	٧	٤٦,٧
التفتيش الشخصي	–	–	٣	٢٠,٠	٤	٢٦,٧	١	٦,٧	–	–	٧	٤٦,٧
استلام الأمتعة	١	٦,٧	٤	٢٦,٧	١	٦,٧	٢	١٣,٣	–	–	٧	٤٦,٧
الجمارك	–	–	٢	١٣,٣	٢	١٣,٣	٢	١٣,٣	–	–	٩	٦٠,٠
مكتب الوكلاء	–	–	٣	٢٠,٠	٤	٢٦,٧	٢	١٣,٣	–	–	٦	٤٠,٠
الخيام	–	–	١	٦,٧	٢	١٣,٣	–	–	–	–	١٢	٨٠,٠
تحميل العفش	–	–	٢	١٣,٣	١	٦,٧	–	–	–	–	١٢	٨٠,٠

١٩ – دورات المياه

وبالنسبة لدورات المياه (كما في الجدول التالي) فإن الوضع يتطلب نظرة خاصة لأنها تبدو غير متوفرة وهي فعلا كذلك ولا بد من وضع حلول لهذه المشكلة العويصة لما تسببه من معاناة كبيرة للحجاج وتزداد الحاجة إلي ذلك خاصة إذا طال انتظارهم لإنهاء الإجراءات اللازمة. وصحيح أن هناك دورات مياه في منطقة الانتظار، لكنها للحقيقة في حاجة ماسة إلى الاهتمام بنظافتها .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١	٦.٧	٤	٢٦.٧	٣	٢٠.٠	٦	٤٠.٠	١	٦.٧	—	—
الجوازات	—	—	—	—	١	٦.٧	٤	٢٦.٧	٢	١٣.٣	٨	٥٣.٣
وزارة الحج	—	—	—	—	—	—	٤	٢٦.٧	٢	١٣.٣	٩	٦٠.٠
الخيام	—	—	٣	٢٠.٠	١	٦.٧	—	—	—	—	١١	٧٣.٣

٢٠ - التكييف

أما التكييف فالجدول التالي في صالة الانتظار. وهو تكييف مركزي فهو إما ممتاز أو جيد بصورة عامة.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١٠	٦٦.٧	٤	٢٦.٧	١	٦.٧	—	—	—	—	—	—
الجوازات	٨	٥٣.٣	٤	٢٦.٧	—	—	—	—	—	—	٣	٢٠.٠
وزارة الحج	٥	٣٣.٣	٤	٢٦.٧	—	—	—	—	—	—	٦	٤٠.٠
التفتيش الشخصي	٥	٣٣.٣	٥	٣٣.٣	—	—	—	—	—	—	٥	٣٣.٣
استلام الأمتعة	٣	٢٠.٠	٧	٤٦.٧	—	—	—	—	—	—	٥	٣٣.٣
الجمارك	١	٦.٧	٥	٣٣.٣	—	—	—	—	١	٦.٧	٨	٥٣.٣

٢١ - المساحة

وأما المساحات المخصصة للخدمات فتبدو في أغلبها جيدة أو ممتازة وقليل من الباحثين أشار إلى أنها مقبولة أو سيئة .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٤	٢٦.٧	٧	٤٦.٧	—	—	٣	٢٠.٠	—	—	١	٦.٧
الجوازات	—	—	٩	٦٠.٠	—	—	١	٦.٧	١	٦.٧	٤	٢٦.٧
وزارة الحج	١	٦.٧	٤	٢٦.٧	١	٦.٧	٢	١٣.٣	—	—	٧	٤٦.٧
التفتيش الشخصي	٧	٤٦.٧	٢	١٣.٣	—	—	١	٦.٧	—	—	٥	٣٣.٣
استلام الأمتعة	٥	٣٣.٣	٢	١٣.٣	١	٦.٧	١	٦.٧	—	—	٦	٤٠.٠
الجمارك	٢	١٣.٣	٢	١٣.٣	—	—	٢	١٣.٣	—	—	٩	٤٦.٠
مكتب الوكلاء	١	٦.٧	٣	٢٠.٠	١	٦.٧	٣	٢٠.٠	—	—	٧	٤٦.٧
الخيام	٢	١٣.٣	٣	٢٠.٠	٤	٢٦.٧	—	—	—	—	٦	٤٠.٠

الباب السابع

النتائج والتوصيات

٧-١ النتائج

١. تبين أن مدة ساعة واثنتين وخمسين دقيقة هي متوسط الوقت المستغرق لإنهاء جميع الإجـراءات اللازمة في الصالة الداخلية وذلك منذ لحظة وصول الحجاج إلى منـطقة الانتـظار (بعـد نزولهم من الطائرة) حتى لحظة إنهاء إجراءات آخر حاج (على الرحلة) في مكتب الوكـلاء الموحد .

٢. تبين أن مدة ساعة وإحدى عشرة دقيقة هي متوسط الوقت المستغرق بين طلب انتظام الحجاج لركوب الحافلة وتحركها الفعلي من المطار إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة .

٣. تبين أن مدة ساعة وعشرين دقيقة هي متوسط الوقت المستغرق بين ركوب الحجاج الحافلـة وتحركها الفعلي من مكة المكرمة إلى المطار .

٤. تبين أن مدة ساعتين وسبع وعشرين دقيقة هي متوسط الوقت المستغرق بين تحرك الحافلة مـن مكة المكرمة وحتى وصولها المطار .

٥. تبين أن مدة ثمان ساعات ودقيقة واحدة هي متوسط الوقت المستغرق بين وصول الحافلـة إلى المطار وبين موعد إقلاع الطائرة .

٦. تتأثر عملية استقبال الحجاج تأثرا كبيرا بما يتم من إجراءات للحجاج في بلادهم، حيـث إن الحجاج الذين يحملون وثيقة حج موحدة مشتملة على ما يثبت سدادهم لأجـور الخدمـات والنقل تسير إجراءاتهم في سهولة ويسر كبيرين سواء في الصالات الداخلية أو منطقة البـلازا حتى يتم إركابهم الحافلات التي تقلهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة. أما أولئـك الذيـن يحملون جوازات سفر دولية ولا يسددون رسوم الخدمات والنقل في بلادهم، فإن إجـراءات استقبالهم تستغرق وقتا أطول حتى يتم استكمال البيانات الخاصة بهـم وسـدادهم لأجـور الخدمات والنقل في منطقة البلازا .

٧. تبين أن بعض الجنسيات تستغرق إجراءات التفتيش الجمركي لها وقتا أطول لظروف خاصـة مثل الباكستانيين والأفغان مما يؤخر بدء الإجراءات للرحلات التالية في نفس الصالة.

٨. تستغرق رحلات الحجاج القادمة من المدينة المنورة وقتا يبلغ أكثر من خمس سـاعات علـى الرغم من أن حجاجها قد مروا بإجراءات الاستقبال من قبل الجهات العاملة في المطار حيـث

يتم توجيه تلك الرحلات إلى الصالة الجنوبية (الخطوط السعودية) ، ثم ينقل الحجاج بواسطة حافلات إلى صالة الحجاج ثم تنقل أمتعتهم إلى موقع مؤسسة الطوافة الخاصة بهم، وتبدأ بعد ذلك إجراءات ترتيب حافلات أخرى لنقلهم إلى مكة المكرمة مارين بمركز الاستقبال بطريق جدة – مكة السريع. ومن ثم يكون مجمل الوقت الذي يمكثونه حتى يصلوا إلى مساكنهم في مكة المكرمة نحو ثمان ساعات منذ هبوط رحلتهم في صالة الخطوط السعودية.

٩. أثبتت الدراسة وجود نقص كبير في اللوحات الإرشادية التي تشير إلى مواقع تجمع كل جنسية في منطقة البلازا، وكذلك اللوحات الحالية قليلة جدا، وغير ظاهرة ولا مضاءة. وفضلا عن ذلك فإن دورات المياه لم يراع في معظمها الميول اللازمة لتصريف المياه مما يؤدي إلى تراكم المياه في أرضيتها. وفضلا عن ذلك يوجد نقص شديد في اللوحات التي تشير إلى بقية المرافق من بنوك ومراكز صحية وأسواق ومكاتب لتلقي الشكاوي وموقع وزارة الحج والاستعلامات وبرادات للمياه وغير ذلك من مرافق يحتاج الحاج إليها سواء في قدومه أو عند عودته إلى بلده.

١٠. لوحظ أن توزيع الرحلات على الصالات غير متوازن حيث يمكن أن توجه ثلاث رحلات إلى صالة واحدة، في حين توجه رحلة واحدة إلى صالة أخرى، مما يؤدي إلى زيادة العبء الواقع على العاملين في تلك الصالات، فضلا عن بقاء الرحلات التالية في صالة الانتظار لمدة قد تصل إلى ساعتين حتى يتم الانتهاء من إجراءات استقبال الرحلة الأولى. هذا فضلا عن أن طاولات مكتب الوكلاء الموحد الملاصقة للصالات قد تقوم بخدمة رحلتين من جنسيتين مختلفتين في آن واحد في المنطقة الضيقة المخصصة لها خارج الصالات مما يؤدي إلى زيادة فترة وقوف الحجاج عند طاولات مكتب الوكلاء الموحد من جهة وزيادة العبء على العاملين بها من جهة أخرى.

١١. لوحظ أن المساحة المخصصة لمواقف الحافلات غرب منطقة البلازا لا تتسع إلا لعدد معين من الحافلات مما يؤدي إلى انتظار مجموعات من الحجاج قد استكملت إجراءاتها ولوقت طويل حتى تتحرك الحافلات من تلك المواقف لتحل محلها الحافلات المخصصة لنقل هؤلاء الحجاج.

١٢. قد تصل رحلة كبيرة العدد يبلغ عدد حجاجها أكثر من أربعمائة حاج لم يسددوا رسوم الخدمات والنقل في بلادهم، وعندها تتعثر إجراءاتهم في مكتب الوكلاء الموحد حيث يذهبون إلى سدادها بمنطقة البلازا ويحصلون على سندات سدادهم لها، وبعدها تستكمل بقية الإجراءات الخاصة بهم في مكتب الوكلاء الموحد.

١٣. تطلب بعض الجنسيات المكوث فترة طويلة في منطقة البلازا خاصة حجاج كل من الهند وإندونيسيا نتيجة لطول زمن رحلتهم ، فضلا عما اعتاد عليه حجاج إندونيسيا من الاغتسال والإحرام في الحمامات بمنطقة البلازا قبل ترحيلهم إلى مكة المكرمة.

١٤. يمكث بعض الحجاج فترة طويلة في منطقة البلازا قد تصل إلى يوم أو ليلة كاملة نتيجة لما يتطلبه مذهبهم (الإيرانيون مثلا) من السفر في أوقات معينة في حافلات معينة إلى الجحفة للإحرام منها، والعودة في أوقات معينة إلى مكة المكرمة بعد إحرامهم، مما يسبب تكدسا في منطقة البلازا.

١٥. لوحظ وصول بعض رحلات الحجاج أو بعض الحجاج الفرادى إلى صالة الحجاج بعد موعد توقف رحلات الحافلات منها إلى المدينة المنورة مما يضطرهم إلى البقاء فترات طويلة في منطقة البلازا حتى ترتب لهم رحلات على الخطوط السعودية إلى المدينة المنورة مما يسبب تكدسهم في منطقة البلازا.

١٦. تقوم بعض الجنسيات بتوكيل أحد أفراد البعثة باستلام الأمتعة في منطقة التفتيش الجمركي ومتابعة تفتيشها بنفسه، أما الحجاج فيخرجون مباشرة إلى خارج الصالات مما يساعد على تيسير الإجراءات بشكل كبير.

٧-٢ التوصيات

١. اعتماد مدة ساعة واثنتين وخمسين دقيقة حدا أقصى لمتوسط الوقت المستغرق لإنهاء جميع الإجراءات اللازمة في الصالة الداخلية من لحظة وصول الحجاج إلى منطقة الانتظار (بعد نزولهم من الطائرة) حتى لحظة إنهاء إجراءات آخر حاج (على الرحلة) في مكتب الوكلاء الموحد .

٢. حث الجهات المسؤولة عن نقل الركاب من المطار إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة على تخفيض متوسط الوقت المستغرق بين انتظام الحجاج لركوب الحافلة وتحركها الفعلي من المطار إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة بحيث لا يتجاوز ذلك خمس وأربعين دقيقة .

٣. حث الجهات المسؤولة عن نقل الحجاج من المطار إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة على تخفيض متوسط الوقت المستغرق بين تحرك الحافلة من مكة المكرمة إلى المطار بحيث لا تتجاوز ساعتين .

٤. حث الجهات المسؤولة عن سفر الحجاج على تخفيض متوسط الوقت المستغرق بين وصول الحافلة إلى المطار وموعد إقلاع رحلة الطائرة بحيث لا يتجاوز خمس ساعات .

٥. ضرورة إرفاق بطاقات الجوازات ووزارة الحج ومكتب الوكلاء الموحد وما يثبت سداد الحاج لأجور النقل والخدمات مع جواز سفر الحاج عند إصدار تصريح الحج له في القنصلية السعودية في بلده لتيسير إجراءات استقباله بصالة الحجاج في المطار.

٦. توجيه الحجاج القادمين من المدينة المنورة مع أمتعتهم إلى صالة الحجاج مباشرة حتى يرحلوا منها إلى مكة المكرمة خاصة أن إجراءات استقبالهم قد تمت بالفعل من قبل في منفذ الدخول.

٧. العمل على زيادة المساحة المخصصة لطاولات مكتب الوكلاء الموحد خارج الصالات في الممرات الضيقة المؤدية إليها للحد من ظاهرة تكدس الحجاج.

٨. وضع لوحات مضاءة خارج صالات الوصول مباشرة تشير إلى أماكن تجمع حجاج كل جنسية في منطقة البلازا.

٩. وضع لوحات مضاءة مرتفعة أعلى برادات مياه الشرب ودورات المياه للرجال والنساء ليتيسر وصولهم إليها.

١٠. زيادة الطاقة الاستيعابية لمواقف الحافلات غرب منطقة البلازا لتفي باحتياجات جميع الحجاج الذين تم استكمال إجراءاتهم للترحيل إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة.

١١. زيادة العناية بنظافة دورات المياه ومعالجة تراكم المياه في أرضياتها.

١٢. ضرورة وجود جهة إشرافية عليا تنظم العمل في صالة الحجاج، ويلجأ إليها لحل المشكلات الطارئة.

١٣. زيادة عدد مفتشي الجمارك للرحلات ذات العدد الكبير خصوصا عند التعامل مع الجنسيات ذات الظروف الخاصة.

١٤. زيادة عدد العمال الذين يساعدون في حمل الأمتعة من قسم الجمارك إلى قسم مكتب الوكلاء الموحد مما يقلل الفترة التي يستغرقها الحجاج بين هاتين المنطقتين.

١٥. زيادة عدد العربات المخصصة لكبار السن لنقلهم من الصالات الداخلية إلى أماكن تجمع الحجاج في منطقة البلازا .

١٦. يلزم إيجاد شاشات (وحدات طرفية) بحجم كبير تماثل تلك الموجودة في الصالة الجنوبية (الخطوط السعودية) والصالة الشمالية (الخطوط الأجنبية) يبيّن عليها مواعيد رحلات الوصول ورحلات المغادرة .

١٧. توزيع كتيبات إرشادية تحتوي على مخطط لصالة الحجاج موضح عليها مواقع المرافق ومناطق الخدمات المقدمة توزع على الحجاج قبل قدومهم إلى المملكة .

١٨. استبدال نظام الصنابير الأتوماتيكية بنظام عادي تجنبا لإهدار الماء .

الملاحق

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة بناء مقياس لتقويم خدمات الحج
الإستقبال وتفويج بصالة الحجاج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة
استبانة حركة الحجاج داخل الصالات الحجية في مرحلة القدوم
حج ١٤٢٠هـ

اسم الطالب:
التاريخ:
رقم الرحلة:
جهة القدوم:

رقم الصالة:
عدد الركاب:
جنسية:

م	النشاط	ق	س	م	النشاط	ق	س
١	وقت وصول الركاب إلى صالة الانتظار.			١٢	وقت وصول أول حقيبة إلى قسم الأمتعة.		
٢	وقت وصول الركاب إلى مكاتب الجوازات.			١٣	وقت وصول الركاب إلى قسم الجمارك.		
٣	وقت بدء إجراءات أول راكب بالجوازات.			١٤	وقت بدء إجراء التفتيش الجمركي لأول راكب.		
٤	وقت إنهاء إجراءات آخر راكب بالجوازات.			١٥	وقت إنهاء إجراء التفتيش الجمركي لآخر راكب.		
٥	وقت وصول الركاب إلى مكاتب وزارة الحج.			١٦	وقت وصول أول راكب إلى باب المغادرة للصالة.		
٦	وقت بدء إجراءات أول راكب بوزارة الحج.			١٧	وقت وصول الركاب إلى مكتب الوكلاء الموحد.		
٧	وقت إنهاء إجراءات آخر راكب بوزارة الحج.			١٨	وقت بدء خدمة أول راكب في مكتب الوكلاء الموحد.		
٨	وقت وصول الركاب إلى قسم التفتيش الشخصي.			١٩	وقت إنهاء خدمة آخر راكب في مكتب الوكلاء الموحد.		
٩	وقت بدء التفتيش الشخصي لأول راكب.			٢٠	وقت خروج أول راكب من مكتب الوكلاء الموحد.		
١٠	وقت إنهاء التفتيش الشخصي لآخر راكب.			٢١	وقت خروج آخر راكب من مكتب الوكلاء الموحد.		
١١	وقت وصول أول راكب إلى قسم الأمتعة.						

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

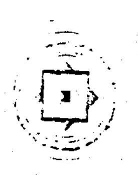
[illegible]

اسم الطالب:
التاريخ:
رقم الحافلة:
الشركة:

عدد الحجاج:
حسب الخطة:
الوقت:

م	النشاط	ق	س	الملاحظات
١	وقت الطلب من الحجاج التجمع استعداداً لركوب الحافلة.			
٢	بداية وقوف الحجاج في صف.			
٣	وقت دخول الحجاج الحافلة.			
٤	وقت اكتمال حمولة الحافلة			
٥	وقت تحميل الأمتعة			
٦	وقت الانتهاء من تحميل الأمتعة.			
٧	وقت تحرك الحافلة.			

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة بناء مقياس لتقويم خدمات الحج
خدمات الحج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة
(استبانة رأي الحجاج أ)
حج ١٤٢٠هـ

اسم ملف الدراسة:

رقم التسلسل :
إسم الطالب :
مكان التعبئة:
تاريخ التعبئة:

١ . جنس الحاج: ١ ذكر. ٢ أنثى.

٢ . عدد مرات الحج: ١ أول مرة. ٢ أكثر من مرة.

أ . مرافق صالة الانتظار:

١ . الكراسي للجلوس: ١ متوفرة. ٢ غير متوفرة.

٢ . دورات المياه: ١ عددها كاف. ٢ عددها غير كاف.

٣ . نظافة دورات المياه: ١ نظيفة. ٢ غير نظيفة.

٤ . نظافة الصالة: ١ متوفرة. ٢ غير متوفرة.

٥ . التكييف: ١ جيد. ٢ غير جيد.

٦ . المساحة: ١ كافية. ٢ غير كافية.

٧ . برادات المياه: ١ موجودة. ٢ غير موجودة.

ب . مرافق صالة الجوازات:

١ . الكراسي للجلوس: ١ متوفرة. ٢ غير متوفرة.

٢ . دورات المياه: ١ عددها كاف. ٢ عددها غير كاف.

٣ . نظافة دورات المياه: ١ نظيفة. ٢ غير نظيفة.

٤ . نظافة الصالة: ١ متوفرة. ٢ غير متوفرة.

٥ . التكييف: ١ جيد. ٢ غير جيد.

٦ . المساحة: ١ كافية. ٢ غير كافية.

٧ . أجهزة الحاسب الآلي: ١ كافية. ٢ غير كافية.

٨ . كفاءة الأجهزة: ١ ذات كفاءة. ٢ لا تعمل.

ج - ما هو تقويمك لأداء موظفي الجوازات؟

١ - البشاشة: [1] متوفرة. [2] ليست موجودة. [ ]

٢ - كفاءة العمل: [1] متوفر. [2] ليست متوفر. [ ]

٣ - حسن التصرف: [1] متوفر. [2] غير متوفر. [ ]

٤ - اللغة: [1] يحسنون لغة الحاج. [2] لا يتحدثون لغة الحاج. [ ]

٥ - عددهم: [1] كاف. [2] غير كاف. [ ]

د - ما هو تقويمك لأداء موظفي وزارة الحج:

١ - البشاشة: [1] متوفرة. [2] ليست موجودة. [ ]

٢ - كفاءة العمل: [1] متوفرة. [2] ليست موجودة. [ ]

٣ - حسن التصرف: [1] متوفر. [2] غير متوفر. [ ]

٤ - اللغة: [1] يحسنون لغة الحاج. [2] لا يتحدثون لغة الحاج. [ ]

٥ - عددهم: [1] كاف. [2] غير كاف. [ ]

هـ - مرافق صالة الجمارك:

١ - الكراسي للجلوس: [1] متوفرة. [2] غير متوفرة. [ ]

٢ - نظافة الصالة: [1] متوفرة. [2] غير متوفرة. [ ]

٣ - التكييف: [1] جيد. [2] غير جيد. [ ]

٤ - المساحة: [1] كافية. [2] غير كافية. [ ]

٥ - برادات المياه: [1] موجودة. [2] غير موجودة. [ ]

و - ما هو تقويمك لأداء موظفي التفتيش الشخصي؟

١ - حسن التعامل: [1] موجود. [2] غير موجود. [ ]

ح . ما هو تقويمك لأداء موظفي الجمارك؟

١ . البشاشة: [1] متوفرة. [2] ليست موجودة.

٢ . كفاءة العمل: [1] متوفرة. [2] ليست موجودة.

٣ . حسن التصرف: [1] متوفر. [2] غير متوفر.

٤ . اللغة: [1] يحسنون لغة الحاج. [2] لا يتحدثون لغة الحاج.

٥ . عددهم: [1] كاف. [2] غير كاف.

٦ . هل ساعدك أحد في حمل أمتعتك؟ [1] نعم. [2] لا.

ط . ما هو تقويمك لأداء موظفي مكتب الوكلاء الموحد؟

١ . البشاشة: [1] متوفرة. [2] ليست موجودة.

٢ . كفاءة العمل: [1] متوفرة. [2] غير متوفرة.

٣ . حسن التصرف: [1] متوفر. [2] غير متوفر.

٤ . اللغة: [1] يحسنون لغة الحاج. [2] لا يتحدثون لغة الحاج.

٥ . عددهم: [1] كاف. [2] غير كاف.

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



دراسة بناء مقياس لتقويم خدمات الحج
خدمات الحج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة
(استبانة رأي الحجاج ٣)
حج ١٤٣٠هـ

اسم ملف الدراسة:

رقم التسلسل :
إسم الطالب :
مكان المقابلة:
تاريخ المقابلة:

١ ـ عدد مرات الحج: 1 أول مرة. 2 أكثر من مرة.

ك ـ مرافق منطقة الخيام (البلازا) :

١ ـ الكراسي للجلوس: 1 متوفرة. 2 غير متوفرة.

٢ ـ دورات المياه: 1 عددها كافٍ. 2 عددها غير كافٍ.

٣ ـ نظافة دورات المياه: 1 نظيفة. 2 غير نظيفة.

٤ ـ نظافة منطقة الخيام (البلازا): 1 متوفرة. 2 غير متوفرة.

٥ ـ التكييف: 1 جيد. 2 غير جيد.

٦ ـ المساجد: 1 كافية. 2 غير كافية.

٧ ـ برادات المياه: 1 موجودة. 2 غير موجودة.

٨ ـ اللوحات الإرشادية: 1 كافية. 2 غير كافية.

٩ ـ المطاعم: 1 متوفرة. 2 غير متوفرة.

١٠ ـ وسائل الإتصال: 1 كافية. 2 غير كافية.

١١ ـ أماكن الصلاة: 1 كافية. 2 غير كافية.

ل ـ ما هو تقويمك لأداء موظفي مؤسسات الطوافة:

١ ـ البشاشة: 1 متوفرة. 2 ليست موجودة.

٢ ـ كفاءة العمل: 1 متوفرة. 2 ليست موجودة.

٣ ـ حسن التصرف: 1 متوفر. 2 غير متوفر.

٤ ـ اللغة: 1 يحسنون لغة الحاج. 2 لا يتحدثون لغة الحاج.

٥ ـ عددهم: 1 كافٍ. 2 غير كافٍ.

في رأيك ما هو المرفق الأكثر تأخيراً لسفرك إلى مكة؟

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

دراسة بناء مقياس لتقويم خدمات الحج في صالة الحجاج
بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة
(استبانة تفويج الحجاج)
حج ١٤٣٠هـ

اسم ملف الدراسة:

رقم التسلسل :
إسم الطالب :
مكان المقابلة:

التاريخ: / ١٢/ ١٤٣٠هـ

١. جنسية الحاج:

٢. العمر: 1 أقل من ٢٠ سنة. 2 من ٢١ - ٣٠ سنة.
3 من ٣١ - ٤٠ سنة. 4 من ٤١ - ٥٠ سنة.
5 من ٥١ - ٦٠ سنة. 6 أكثر من ٦٠ سنة.

٣. المستوى التعليمي:
1 أمي. 2 يقرأ - يكتب. 3 ابتدائي.
4 متوسطة. 5 ثانوية. 6 جامعي وما فوق.

٤. عدد مرات الحج: 1 أول مرة. 2 أكثر من مرة.

٥. متى ركبت الحافلة بمكة؟
1 الساعة .... صباحاً. 2 الساعة .... ظهراً.
3 الساعة .... عصراً. 4 الساعة .... مساءً.

٦. متى تحركت الحافلة من مكة؟
1 الساعة .... صباحاً. 2 الساعة .... ظهراً.
3 الساعة .... عصراً. 4 الساعة .... مساءً.

٧. متى وصلت الحافلة إلى المطار؟
1 الساعة .... صباحاً. 2 الساعة .... ظهراً.
3 الساعة .... عصراً. 4 الساعة .... مساءً.

٨. متى موعد سفرك حسب الحجز في تذكرتك؟
1 الساعة .... صباحاً. 2 الساعة .... ظهراً.
3 الساعة .... عصراً. 4 الساعة .... مساءً.

* ما هو تقييمك للمرافق الموجودة في المطار؟

٩. الكراسي للجلوس في أماكن تجمع الحجاج؟ 1 متوفرة. 2 غير متوفرة.

١٠. دورات المياه: 1 عدد كاف - نظيف. 2 عدد كاف - غير نظيف.
3 عدد - غير كاف.

١١ ـ لوحات إرشادية: [1] موجودة ـ كافية. [2] موجودة ـ غير كافية.
[3] غير موجودة. [ ]

١٢ ـ المطاعم ـ الكافتريا: [1] متوفرة ـ جيدة. [2] متوفرة ـ غير جيدة.
[3] غير متوفرة. [ ]

١٣ ـ وسائل الاتصال (التلفونات):
[1] متوفرة ـ عاملة. [2] متوفرة ـ غير عاملة.
[3] غير متوفرة. [ ]

١٤ ـ أماكن للصلاة: [1] متوفرة. [2] غير متوفرة. [ ]

* ماهو تقويمك للخدمات المقدمة في المطار؟

١٥ ـ النظافة: [1] متوفرة. [2] غير متوفرة. [ ]

١٦ ـ المساعدة في نقل العفش: [1] موجودة. [2] غير موجودة. [ ]

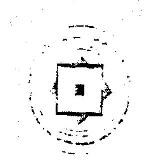
١٧ ـ المساعدة في إنهاء الإجراءات: [1] موجودة. [2] غير موجودة. [ ]

١٨ ـ تعامل المسئولين معك: [1] حسن جداً. [2] حسن. [3] سيء. [ ]

١٩ ـ مرشدون: [1] موجودون بعدد كاف. [2] موجودون بعدد غير كاف.
[3] عدد كاف ـ غير مجيدين لغة الحاج. [4] موجودون بعدد غير كاف غير مجيدين لغة الحاج. [ ]

٢٠ ـ الأمن: [1] متوفر. [2] غير متوفر. [ ]

٢١ ـ كيف تجد نفسك خلال فترة الانتظار لموعد سفرك في المطار؟
[1] مرتاح جداً. [2] مرتاح. [3] غير مرتاح. [ ]



اسم ملف الدراسة:

هل تعتقد أن هناك حاجة إلى تطوير كفاءة العناصر التالية، وإلى أي مدى؟

البنـــد	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة بسيطة	لا حاجة إلى التطوير	
تكييف الصالة	5	4	3	2	1	☐
نظام الحاسب الآلي	5	4	3	2	1	☐
الوحدات الطرفية (الشاشات)	5	4	3	2	1	☐
توسعة الصالة	5	4	3	2	1	☐
إضافة مقاعد للجلوس	5	4	3	2	1	☐
الاهتمام بنظافة الصالة	5	4	3	2	1	☐
الاهتمام بدورات المياه	5	4	3	2	1	☐
زيادة عدد العاملين	5	4	3	2	1	☐
زيادة عدد الوحدات الطرفية (شاشات الكمبيوتر)	5	4	3	2	1	☐
زيادة اللوحات الإرشادية داخل الصالة	5	4	3	2	1	☐
تأمين مترجمين للغات الرئيسية	5	4	3	2	1	☐
زيادة عدد برادات الماء	5	4	3	2	1	☐
تقليل عدد ساعات النوبة الواحدة	5	4	3	2	1	☐
توفير مكان لاسترخاء الموظفين والعاملين لتجديد نشاطهم	5	4	3	2	1	☐
رفع مستوى وعي الحجاج	5	4	3	2	1	☐

هل تعتقد أن هناك نقصاً في القوى العاملة؟ [1] نعم [2] لا

إذا كان الجواب بـ (نعم) فضع إشارة (✓) على يمين العنصر ثم حدد درجة النقص.

البنـــد	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة بسيطة	لا حاجة إلى التطوير	
رجال الأمن	5	4	3	2	1	☐
مدخلو بيانات الحاسب الآلي	5	4	3	2	1	☐
عمّال النظافة	5	4	3	2	1	☐
عمّال نقل الأمتعة	5	4	3	2	1	☐
السائقون	5	4	3	2	1	☐
المترجمون	5	4	3	2	1	☐
المرشدون	5	4	3	2	1	☐
المفتشون	5	4	3	2	1	☐
موظفو وزارة الحج	5	4	3	2	1	☐
موظفو الجمارك	5	4	3	2	1	☐
عدد الباصات	5	4	3	2	1	☐
موظفو مكتب الوكلاء الموحد الميدانيون	5	4	3	2	1	☐

هل تعتقد أن هناك حاجة إلى رفع كفاءة العاملين في المجالات التالية، وإلى أي درجة؟

البنـــد	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة بسيطة	لا حاجة إلى التطوير	
مدخلو بيانات الحاسب الآلي	5	4	3	2	1	☐
السائقون	5	4	3	2	1	☐
المترجمون	5	4	3	2	1	☐
المرشدون	5	4	3	2	1	☐
المفتشون	5	4	3	2	1	☐
عمّال النظافة	5	4	3	2	1	☐
عمّال نقل الأمتعة	5	4	3	2	1	☐
موظفو مكتب الوكلاء الموحد الميدانيون	5	4	3	2	1	☐
رجال الأمن	5	4	3	2	1	☐
موظفو وزارة الحج	5	4	3	2	1	☐
موظفو الجمارك	5	4	3	2	1	☐

هل تعتقد أن توفر عامل الخبرة مهم لدى العاملين في القطاعات التالية، وإلى أي درجة؟

البنـــد	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة بسيطة	لا حاجة إلى التطوير
مدخلو بيانات الحاسب الآلي	5	4	3	2	1
السائقون	5	4	3	2	1
المترجمون	5	4	3	2	1
المرشدون	5	4	3	2	1
المفتشون	5	4	3	2	1
عمّال النظافة	5	4	3	2	1
عمّال نقل الأمتعة	5	4	3	2	1
موظفو مكتب الوكلاء الموحد الميدانيون	5	4	3	2	1
رجال الأمن	5	4	3	2	1
موظفو وزارة الحج	5	4	3	2	1
موظفو الجمارك	5	4	3	2	1

معلومات عن مقدم الخدمة (موظف):

الوظيفة الدائمة: ....

الوظيفة الموسمية: .... الجهة التابع لها: ....

سنوات العمل في صالة الحجاج: 1 أول سنة. 2 ١ - ٣ سنوات. 3 أكثر من ٣ سنوات.

في حالة الرغبة في إضافة ملاحظات. آمل الكتابة:

شاكرين لكم تعاونكم ...

فريق البحث

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

عباس٧ حج.٣